

## **TYÖNHAKUVALMENNUKSEN ERI MUODOT**

Työnhakuvalmennukseen osallistuneiden palautteiden arviointia

Seija Pulkkinen

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

DIAK Etelä, Järvenpää

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

## TIIVISTELMÄ

Pulkkinen, Seija. Työnhakuvalmennuksen eri muodot. Työnhakuvalmennukseen osallistuneiden palautteiden arviointia. DIAK Etelä, Järvenpää, kevät 2013, 83 s., 2 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK)

Opinnäytetyössäni arvioin työnhakuvalmennuksiin osallistuneiden työnhakija-asiakkaiden antamia palautteita asiakastyytyväisyydestä. Työnhakuvalmennus oli työ- ja elinkeinotoimiston tarjoamaa työhaun ohjauspalvelua, josta säädetään julkisesta työvoimapalvelusta annetussa laissa. Valmennuksessa opastettiin työhaussa ja tuettiin työllistymisedellytyksien ja -mahdollisuuksien arvioinnissa sekä avustettiin työpäivän hakemiseen liittyvissä käytännön toiminnoissa. Työnhakuvalmennus oli yksi Nuorten yhteiskuntatakuuseen sisältyvistä toiminnoista, joilla tuettiin nuoria ja pyrittiin estämään syrjäytymistä.

Työnhakuvalmennukset oli järjestetty Kuopion työ- ja elinkeinotoimistossa keväällä ja kesällä 2012. Työnhakuvalmennuksen muotoina oli ryhmäohjauksena työnhakuklubi ja yksilöohjauksena työhaun verkkovalmennus. Näiden osallistujien valmennuksien kohderyhmänä olivat vastavalmistuneet nuoret. Tavoitteena oli opintojen jälkeen työmarkkinoille siirtymisen vaiheen tukeminen.

Tutkittavina oli kaksi sekundaariaineistoa, koska asiakaspalautteet oli kerätty ostopalvelun laadun seuraamiseksi. Työnhakuklubin osallistujia oli ammatillisen perustutkinnon suorittanut alle 25-vuotias työtön työnhakija. Verkkovalmennuksen osallistujia oli ensisijaisesti vastavalmistunut korkeakoulututkinnon suorittanut työtön työnhakija. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tarkastelin aineistoja itsenäisenä aineistoina ja mahdollisuuksien mukaan vertailin niitä.

Asiakaspalautteiden mukaan osallistujat olivat hyvin tyytyväisiä kummassakin työhaun valmennusmuodossa palvelun kokonaisuuteen. Työnhakuklubin osalta tyytyväisyys oli samantasoista koetun palvelun toiminnallisen ja teknisen laadun osalta. Tyytyväisyyttä verkkovalmennukseen alensi tekniseen laatuun vaikuttavat seikat. Tutkimuksen luotettavuutta heikensi työnhakuklubin osalta havaintoaineiston yksikkökato; yli puolet osallistujista ei vastannut kyselyyn.

Työhaun ohjauspalveluun osallistujien korkeatasoisen asiakastyytyväisyyden näkökulmasta ohjaajan tulee olla asiantunteva, motivoiva ja innostava sekä teknisen laatuun liittyvät tietotekniset ominaisuudet pitää olla kunnossa ja valmennusohjelma suunniteltu kohderyhmää ajatellen.

Asiasanat: ohjaus, asiakastyytyväisyys, työnhaku, työ- ja elinkeinotoimisto

## ABSTRACT

Pulkkinen, Seija

Different types of job search coaching. Assessing feedback given by participants in job search coaching.

83 p., 2 appendices. Language: Finnish. Järvenpää, Spring 2013.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the bachelor thesis was to assess the customer satisfaction feedback given by jobseeker clients who have participated in job search coaching. Job search coaching was a counseling service provided by the Employment and Economic Development Office and it is regulated by the Act on Public Employment and Entrepreneur Services. Coaching was a way of guiding people in job search, helping to evaluate one's job search possibilities and qualifications, and assisted in practical matters related to applying for a job. Job search coaching was one of the Youth Guarantee activities which supported young people and aimed to prevent their alienation from the society.

Job search coaching took place in the Kuopio Employment and Economic Development Office during spring and summer 2012. Coaching was offered in the form of a job search club i.e. group counseling and web coaching i.e. individual counseling. These coaching services were commissioned by a service provider and their target group was newly graduated young people. The aim was to support the transition period from studies to the labor market so as to prevent the unemployment from stretching further. The research data consists of two secondary materials since the customer feedback was collected to evaluate the quality of the commissioned service. Job search coaching was offered to under-25-year-old unemployed jobseekers with a vocational degree. Web coaching participants were primarily recent graduates with a Bachelor's or a Master's degree who had registered as unemployed jobseekers. This was a quantitative research that looked into the feedback from each type of coaching as independent data and compares them when it was possible.

According to the feedback the participants of both types of coaching were very satisfied with the overall quality of the service. The job search club customer satisfaction was equally good with the technical quality and the club activities. Customer satisfaction with the web coaching was decreased because of technical aspects. The reliability of the research regarding the job search club was reduced due to unit nonresponse: more than half of the participants failed to give feedback.

High customer satisfaction in job search coaching requires that the coach is professional, motivating and inspiring. The technical qualities in data processing must be in order and the software must be designed with the target group in mind.

Key words: counseling, customer satisfaction, job search, The Employment and Economic Development Office

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 TUTKINNON SUORITTAMISEN JÄLKEEN TYÖNHAKUUN .....	7
2.1 Nuorten työmarkkinoille kiinnittyminen.....	7
2.2 Rekrytoinnin asiantuntijoiden näkemyksiä työhausta.....	10
3 PALVELU JA PALVELUN LAATU .....	13
3.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	14
3.2. Asiakastyytyväisyys mittauksien tuloksien tulkitseminen .....	16
4 OHJAUS.....	18
4.1 Sosiodynaaminen ohjaus .....	20
4.2 Ohjaus verkko-opiskelussa .....	21
5 TYÖNHAKU JA SEN TUKEMISEN MERKITYS URA- JA TYÖNHAKUSUUNNITELMISSA....	23
5.1 julkisena työvoimapalveluna järjestetty työhaun ohjaus .....	24
5.2 Työnhakuklubi .....	26
5.3 Työhaun verkkovalmennus .....	28
6 TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ, TOTEUTUS JA TUTKIMUSPROSESSI .....	30
7 AINEISTON ANALYYSI .....	34
7.1 Työnhakuklubin asiakaspalautteiden tarkastelua.....	37
7.2 Työhaun verkkovalmennuksen palautteiden arviointia .....	42
7.3 CV-netti -palvelun käyttö .....	46
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	48
8.1 Työnhakuklubin tulokset.....	48
8.2 Työhaun verkkovalmennuksen tulokset .....	54
8.3 CV-netti -palvelun käytön tulokset .....	60
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	63
10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	70
11 POHDINTAA TUTKIMUKSEN JÄLKEEN .....	72
LÄHTEET .....	74
LIITE 1: Asiakaspalautelomake Työnhakuklubi Kuopio .....	81
LIITE 2: Palautelomake Työhaun verkkovalmennus .....	83

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössäni arvioin työnhakuvalmennukseen osallistuneiden työnhakija-asiakkaiden antamia palautteita. Osallistujien elämäntilanteena oli pääsääntöisesti ammatillisen perustutkinnon tai korkeakoulututkinnon jälkeinen työmarkkinoille siirtymävaihe. He olivat ilmoittautuneet työttömiksi työnhakijoiksi Kuopion työ- ja elinkeinotoimistossa. Asiakaspalautteet on kerätty erään koulutuspalvelujen tuottajan kahteen erityyppiseen työnhakuvalmennukseen osallistuneilta henkilöiltä kevään ja kesän 2012 aikana. Suurin osa palautteista annettiin ryhmäpalveluna järjestetyn työnhakuklubin jälkeen ja osa yksilöllisen työhaun verkkovalmennuksen jälkeen. Pyydettyjen palautteiden kysymykset olivat ryhmissä erilaiset. Sen vuoksi arvioin palautteita omina ryhminä ja mahdollisuuksien mukaan vertailen yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Työskentelen työ- ja elinkeinotoimistossa (TE-toimisto) työnvälitys- ja yrityspalvelujen palvelulinjalla työnhakija-asiakkaiden parissa työvoimaneuvojana (1.1.2013 alkaen nimikkeellä asiantuntijana). Kohderyhmänä ovat sellaiset asiakkaat, joilla arvioidaan olevan riittävä työkokemus ja/tai ammatillinen koulutus sijoittua suoraan avoimille työmarkkinoille ja joiden työllistymistä voidaan parhaiten tukea tarjoamalla työhaun neuvontaa, tietoa työmarkkinoista ja avoimista työpaikoista sekä henkilökohtaista työnvälityspalvelua ja mahdollisuuksia omatoimiseen työnhakuun. Työhaun neuvonnan ja työmarkkinainformaation palvelun tarpeessa olevat nuoret alle 25-vuotiaat ammatillisen perustutkinnon tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet ohjataan työnhakuvalmennukseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 6-9.), joka on järjestetty ensisijaisesti ryhmäpalveluna Työnhakuklubi -nimellä. Viime vuosina palvelu on hankittu yksityisiltä koulutuspalvelujen tuottajilta. Työnhakuvalmennuksen taustalla on maamme hallitusohjelman työllisyysasteen korottamisen tavoitteeseen liittyvät työmarkkinakelpoisuutta parantavat toimet. Yksi niistä toimista on vuonna 2005 alkanut Nuorten yhteiskuntatakuu, jolla pyritään alentamaan nuorten työttömyyttä ja estämään nuorten syrjäytyminen. (Valtioneuvosto 2011; Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 3; 6-7.)

Keväällä 2012 Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (POSELY) päätti hankkia ensimmäistä kertaa työnhaun verkkovalmennusta. Lupauduin toimimaan pilottiryhmän yhdyshenkilönä. Työnhaun verkkovalmennuksen kohderyhmäksi sovitettiin ensisijaisesti vastavalmistuneet korkeakoulututkinnon suorittaneet, joiden työhaakuvalmiudet tarvitsevat tukemista, koska he usein jäävät ikänsä vuoksi Nuorten yhteiskuntatakuun ulkopuolelle. Education at Glance 2010 -raportin mukaan suomalaiset valmistuvat korkeakoulutusta keskimäärin 27 vuoden iässä. (Karhunen & Hynninen & Pehkonen 2012, 20). Lisäksi perusteena oli se, että akateemisten työmarkkinoilla ja rekrytoinnilla on omat erityispiirteensä. Koulutustaustasta riippumatta – muutamaa kelpoisuuden antavaa tutkintoa lukuun ottamatta – kaikilta työnhakijoilta edellytetään ura- ja työnhakutaitoja. Ne voidaan katsoa kansalaistaidoiksi työn hakemiseen ja oman osaamisen markkinointiin. Näitä taitoja voidaan opettaa, mutta sisällön urasuunnitelmille tuottaa jokainen itse. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 5; 17.) Ratkaisun vaikutti myös tiedossa ollut Nuorten yhteiskuntatakuun laajentuminen vuonna 2013 koskemaan kaikkia alle 25-vuotiaita ja alle 30-vuotiaita vastavalmistuneita (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c, 7). Hankintasopimuksen neuvottelun yhteydessä pohdittiin sitä, kumpaa valmennuksen muotoa asiakkaat haluaisivat: ryhmässä Työnhakuklubilla vai yksilöllisesti verkossa? Tarjouduin selvittämään asiaa opinnäytetyönä.

Opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa perehdyin palveluun ja palvelun laatuun, asiakastyytyvyyteen ja sen mittaamiseen sekä ohjaukseen ja sen osana julkisena työvoimapalveluna järjestettävään työnhakuvalmennukseen. Johtopäätöksiin liitin vielä sosiaalivuorovaikutuksen tasot, koska asiakastyytyvyyden muodostumiseen vaikuttaa ratkaisevasti asiakas- tai ohjaussuhteen aikana vuorovaikutuksessa koetut tapahtumat.

Lukijalle tiedoksi, että lainsäädännön muuttui opinnäytetyöprosessin aikana. Viittaukset ovat Julkiseen työvoimapalvelulakiin (2002), joka ei ole enää voimassa. 1.1.2013 astui voimaan julkinen työvoima- ja yrityspalvelulaki (2012)

## 2 TUTKINNON SUORITTAMISEN JÄLKEEN TYÖNHAKUUN

Tutkimustehtävänä oli tarkastella työnhakuvalmennukseen osallistuneiden asiakaspalautteita ja arvioida asiakastyytyväisyyttä. Palautteet, jotka on annettu maalikesäkuussa 2012 Kuopion TE-toimistossa järjestetyissä työhakuklubeista sekä toukokuussa 2012 järjestetystä työnhaun verkkovalmennuksesta. Ovatko osallistujat tyytyväisiä valmennukseen? Pitävätkö he työnhakuvalmennusta tarpeellisena? Tarkoitus oli siinä määrin kuin on mahdollista myös vertailla työnhakuvalmennuksien eri muotoja. Kumpaa palvelumuotoa olisi palautteiden näkökulmasta mielekästä hankkia? Hypoteesina eli väittämänä (Heikkilä 2004, 24) on se, että kumpaankin työnhakuvalmennusmuotoon osallistuneiden asiakastyytyväisyys on korkeatasoinen, jos asiakas kokee tulleen kuulluksi; hänen ongelmiin on paneuduttu ja etsitty ratkaisuvaihtoehtoja hänen arvomaailmastaan käsin, on osoitettu palveluvalmiutta, sekä puhuttu asiakkaan kielellä käyttäen tuttuja käsitteitä. (Lehtonen 2002, 96.) Sosiodynaamisen näkökulman mukaan osallistujat ovat kokeneet saaneensa asiantuntevaa ohjausta, jonka aikana ohjaaja tarjoaa inhimillistä läsnäoloa (Peavy 2000, 24).

### 2.1 Nuorten työmarkkinoille kiinnittyminen

Nuorten mahdollisuus toimia aktiivisina kansalaisina on heikentynyt. Yhteiskunnan ja työmarkkinoiden muutos on kasvattanut nuorisotyöttömyyttä. Työmarkkinoiden korkeat osaamisvaatimukset ovat yhtenä osatekijänä vaikeuttaneet nuorten kiinnittymistä työhön. Joulukuussa 2011 oli alle 30-vuotiaita työttömiä työnhakijoita noin 54900 ja heistä noin 32000:lla oli ammatillisesti suuntautunut tutkinto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c, 7-8.) Toisen tilaston mukaan marraskuussa 2011 alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita oli työttöminä työnhakijoina noin 12700 ja ylemmän korkeakoulu- ja tutkija-asteen tutkinnon suorittaneita noin 11300. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 11.)

Annukka Haapa-aho (2012) totesi ammatillisesta koulutuksesta valmistumassa olevien ja vastavalmistuneiden opiskelijoiden työelämä- ja työnhakutaitojen olevan useilla mit-

tareilla mitattuina puutteellisia eikä koulutuksen järjestäjillä ole välttämättä resursseja vastata nuorten tarpeisiin. Nuoret haluavat henkilökohtaista ohjausta ja yksityiskoh- taista tietoa työnhaun vaihteista. (Haapa-aho 2012, 94-95.) Vastaavaa totesi Eeva Suokas (2009). Korkeakouluopiskelijat eivät ole opintojen aikana miettineet tulevai- suudessa edessä olevaa työmarkkinoille siirtymävaihetta. Moni maisteritutkinnon suo- rittanut myöntää tarvitsevansa tukea työnhakuun. Puutteet ovat oman osaamisen tunnistamisessa, työnhakuasiakirjojen laatimisessa sekä markkinoinnissa ja työelämä- tietoudessa. Suokkaan mukaan korkeakoulututkinnon suorittaneet tarvitsevat ohjaus- ta ja tukea työnhaun käynnistämiseen. Kehittämishankkeena järjestetyn työnhaku- ryhmän palautteiden mukaan osallistujat haluavat henkilökohtaista ohjausta nimen- omaan oman työnhakusuunnitelman tekemiseen ja etenemispolun rakentamiseen. (Suokas 2009, 6; 15.)

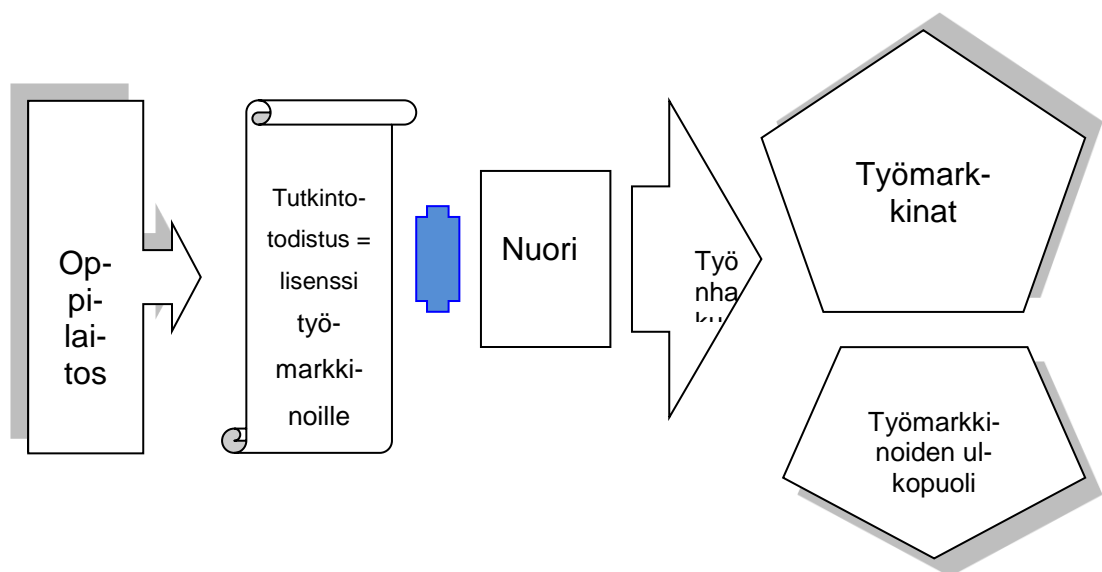
Tutkintotavoitteisen koulutuksen jälkeen työmarkkinoille kiinnittymisen tukeminen on tärkeää. Nuoren työttömyydestä saattaa muodostua itseään ylläpitävä elämäntapa: opitaan olemaan ilman töitä ja elämänfilosofiana voi olla se, ettei hakeudutakaan työ- hön tai koulutukseen. (Tapaninen 2000, 30.) Kiinnittyminen on tärkeää yksilöllisestä näkökulmasta sosiaalisten ja psyykkisten ongelmien ehkäisemiseksi. Inhimillinen pa- hoinvointi voi johtaa sosiaaliseen eristäytymiseen, päihteiden väärinkäyttöön ja rikok- siin. Matala koulutustaso, ongelmat hyvinvoinnissa ja huono-osaisuus siirtyvät helpos- ti seuraavalle sukupolvelle. Nuorten kouluttautuminen ja työmarkkinoille kiinnittymi- nen on tärkeää työvoiman saatavuuden ja julkisen talouden kestävyys ja 72 %:sen työllisyysastetavoitteen vuoksi. Kansantalouden näkökulmasta nuorten syrjäytyminen maksaa vuosittain yhteiskunnalle satoja miljoonia euroja. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c, 6-7; 17.)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelman 1. strategisena painopistealueena on köy- hyiden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen. Tähän kuuluu työllisyyden ja toimeentulon toimenpiteenä työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla oleva ja työministe- riön koordinoima Nuorten yhteiskuntatakuu. Se sisältää tukitoimenpiteitä nuorten hakeutumiseksi yleissivistävän koulutuksen jälkeen ammatillisiin opintoihin sekä tuki- toimenpiteitä koulutettujen nuoria työmarkkinoille kiinnittymisen tukemiseksi. Halli-



tuksen 3. painopistealue on kestävän talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn politiikkakokonaisuus, jonka yhtenä toimintana on työttömyyden vastustaminen ja toimenpiteenä on nuorisotyöttömyyden alentaminen yhteiskuntatakuuta laajentamalla. Vuoden 2013 alussa Nuorten yhteiskuntatakuun piiriin kuuluvat kaikki alle 25-vuotiaat työttömät ja alle 30-vuotiaat työttömät, joiden valmistumisesta on alle 12 kk. Tavoitteena on tukea koulutettujen nuorten työnhakua työmarkkinoille siirtymisen vaiheessa, ettei työttömyys kestäisi yli 3 kuukautta. (Valtioneuvosto 2011, 8; 17; 20.) Nuorten työnhaun tukimuotona on työnhakukoulutus perinteisenä ryhmätoimintana sekä verkopalveluna. Työ- ja elinkeinoministeriön Nuorten yhteiskuntatakuu 2013 -raportissa todetaan, että kokemukset työnhakukoulutuksista ovat olleet myönteisiä. Vuoden 2013 valtion talousarvioon ehdotettiin kahden miljoonan euron määrärahaa työnhakukoulutuksien järjestämiseksi 6300 nuorelle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c, 60; 66.)

Kuvaan opintojen jälkeistä työmarkkinoille siirtymistä ja siihen sisältyvää riskiä päätyä työmarkkinoiden ulkopuolelle alla olevassa kuviossa 1. Oppilaitokset antavat tutkintotodistuksen ja nuoret suuntaavat kukin kykyjen mukaan työmarkkinoille ilman työn hakemiseen ja työllistymiseen tarvittavia valmiuksia.



KUVIO 1. *Oppilaitos lähettää tutkintotodistuksen antamisen jälkeen nuoret kohti työmarkkinoilta. Riskinä on päätyminen työmarkkinoiden ulkopuolelle*

## 2.2 Rekrytoinnin asiantuntijoiden näkemyksiä työnhausta

Rekrytoinnilla tarkoitetaan henkilövalintaa ja rekrytointiprosessilla kaikkia niitä perättäisiä tapahtumia, joiden avulla toteutetaan onnistunut henkilövalinta (Koivisto 2004, 23).

Määritelmä kuvaa työhönottajan näkökulmasta tapahtumien sarjaa, jossa etsitään, arvioidaan sekä valitaan työhön henkilö, joka on tehtävään ammatillisesti mahdollisimman pätevä ja työyhteisöön mahdollisimman sopiva. (Koivisto 2004, 23; Palosuo 2009, 148.)

Työpaikka on aina kahden kauppa – työnantajan ja työntekijän (Tammeaid & Kattelus 2002,49.)

Työllistymisprosessissa henkilö tarjoaa ja myy omaa työtään sekä ammatitaitoaan työnantajan hyödynnettäväksi korvausta vastaan yleisten säännösten kuten työsopimuslain määrittelemässä muodossa, jolloin työnjohto ja valvonta on työnantajalla (Palosuo 2009, 35).

Kaikkein konkreettisen tapa edistää työsuhteen syntymistä on kehittää omaa työpaikanmetsästystaitoaan ja työnhaun tekniikkaansa (Tammeaid & Kattelus 2002,49).

Kun yritys tai muu organisaatio työllistää, tapahtuu myös työllistyminen (Palosuo 2009, 35). Rekrytoinnin ammattilaiset työskentelevät esimerkiksi yritysten tai organisaatioiden henkilöstöosastolla työhönottajina, henkilöstöpäälliköinä tai -kehittäjinä tai henkilöstöpalveluihin erikoistuneissa yrityksissä konsultteina ja headhuntereina. He neuvovat työnhakijoita varaamaan työnhakuun aikaa ja pitämään yllä positiivista asennetta. Tukea kannattaa hakea ystäviltä ja tutuilta ja erityisesti sellaisilta, joilla on omakohtaista kokemusta intensiivisestä työnhausta. Kannattaa keskustella myös ammatikseen työnhaussa auttavien ihmisten kanssa, esimerkiksi TE-toimiston ammatinvalintapsykologin, työvoimaneuvojan tai korkeakouluneuvojien ja urakonsulttien kanssa. Keskustelut todennäköisesti selkeyttävät omaa työnhakuprosessia ja omaa tilannetta, vaikka

ammattilainen ei pysty työpaikkaa tarjoamaan. Epävarmuus omista kyvyistä tai epätoivoinen työnhaku heijastuvat työnhakupapereista eikä edistä työn saantia. (Tammeaid & Kattelus 2002, 48-49.)

Yrjö Palosuo (2009) tarkasteli väitöskirjassaan työsuhteen syntyedellytyksiä eräässä elintarviketeollisuuden pk-yrityksessä. Aineistona olivat yrityksen saamat työnhakuasiakirjat, yrityksen omat muistiinpanot ja tehdyt työsopimukset. Empiiristen tutkimuksen tulosten mukaan yrityksen työllistämisessä ja työnhakijan työllistymisessä merkityksellisiä olivat sosiaalinen verkosto tai vuokratyö. Työpaikoista vain noin kolmasosa ilmoitetaan avoimiksi työhallinnon järjestelmiin. Kontaktiväylänä sosiaalisen verkoston välittämän hiljaisesta tiedosta aktivoituneet ja suoraa yhteydenottoa käyttäneet työnhakijat tai vuokratyön kautta yrityksen sosiaaliseen verkostoon piiriin päässeet työnhakijat palkittiin melko usein työsuhteella. Työnhakijan työmarkkinatilanteena työttömyys vaikeutti työllistymistä. Työllistymiseen vaikuttavat sekä työnhakijan mitattavissa olevat objektiiviset tekijät eli manifestit (ikä, koulutus, erityistaidot, työhistorian laatu ja toiminta työtä hakiessa) sekä työnhakijan ne edellytykset, joita ei voida suoraan havaita eli latentit edellytykset. Palosuo vertaili työnhakijoiden subjektiivisen minäkäsityksen eri komponentteja. Minäkäsitykset ovat lausuttuja kuvailuja itsestä, suhteesta työhön sekä työyhteisöön. Tutkimuksen havaintojen mukaan työllistyneiden ryhmän omat minäkäsitykset poikkesivat valitsematta jääneiden ryhmästä. Työllistyneiden minäkäsityksen viisi tärkeintä komponenttia olivat edellytykset tuloksellisuuteen, sosiaalisuuteen, luotettavuuteen, aktiivisuuteen ja harrastaneisuuteen. (Palosuo 2009, 142-144; 147-148.)

Rekrytoinnin konkari Kari Koivisto antaa ohjeita kokemattomille rekrytoijille ja nuorille työnhakijoille teoksessaan Oikea Valinta, rekrytoinnin menetelmät (2004). Hänen neuvon mukaan nuorten tulee koulutuksen jälkeen satsata työnhakuun, koska kyseessä on mitä ilmeisimmin loppuelämän yksi tärkeimmistä vaiheista: ensimmäinen vakituinen työpaikka on se taso, jolta työura lähtee liikkeelle. Nuorten odotukset työelämästä ovat suuret, mutta todellisuus voi olla karu, mikä johtuu työnhakijoiden runsaudesta ja kovasta tasosta. Koiviston kokemuksen mukaan nuoren tulee olla aktiivinen työnhaussa ja käyttää kaikki työnhaun keinot: panostus työnhakemukseen ja työhönottohaas-

tattelussa pärjäämiseen. Hakemuksen tulee erottua muista tuoreudellaan ja persoonallisuudella. Haastattelussa pitää osata tuoda esiin oma osaaminen ja asenne työhön. Vaatimattomuus ei ole hyve työnhaussa. Kahdesta tasavahvasta työnhakijasta paikan saa se, joka on itsevarmempi ja omat vahvuutensa tunnistanut. Työnhakujen väliaikana on huolehdittava itsetunnosta, hiottava työnhakustrategiaa sekä täydennettävä kontaktiverkostoa. Työnhakuklubin etuna on yhteinen systemaattinen toiminta työn saamiseksi. (Koivisto 2004, 18-19; 98; 159-162; 165-166.)

Edellä olleiden Palosuon tutkimuksen ja Koiviston näkemyksen tiivistelmä on se, että työntekijän hakemisessa, haastattelussa ja valinnassa kohtaavat kaksi prosessia: työntekijää tarvitsevan rekrytointiprosessi ja työtä tarvitsevan työnhakuprosessi. Työtä tarvitseva ihminen voi edistää prosessien kohtaamisen lopputulosta omasta näkökulmasta positiivisen ratkaisun suuntaan työnhakua ja työllistymisvalmiuksia lisäämällä.

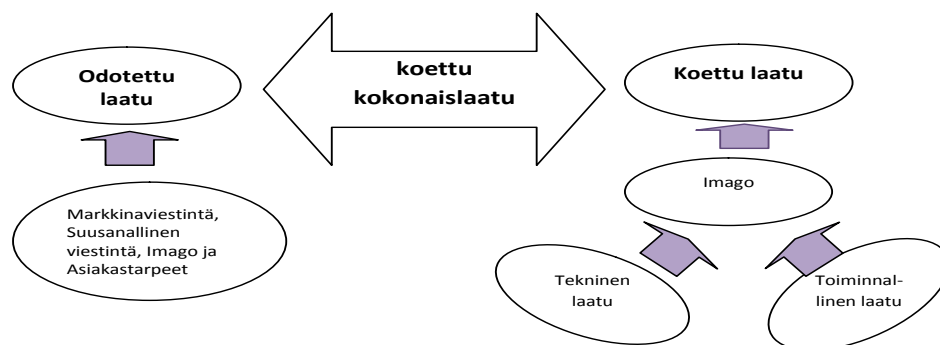
### 3 PALVELU JA PALVELUN LAATU

Palvelu on sarja tekoja, jotka tyydyttävät käyttäjän tarpeet (Mattila 1999,18). Tuottamistavasta riippumatta palveluilla on perusominaisuuksia. Palvelu on asiakkaalle tarjottava toiminto tai hyöty, johon ei liity fyysistä tavaraa, jota voisi varastoida. Se on aineeton tuote, johon ei siirry omistusoikeutta. Palvelun tuottamiseen osallistuu palvelun tuottaja ja asiakas pääsääntöisesti yhtäaikaisella läsnäololla. Palvelut ovat heterogeenisiä, koska palvelun toistaminen samanlaisena on mahdotonta toiselle asiakkaalle tai samalle asiakkaalle seuraavalla kerralla. Palvelu on ainutkertainen tapahtuma. Julkisen ja yksityisen sektorin asiantuntijapalvelujen tuottajilta edellytetään erityisosaamista. (Pesonen 2002, 21-26.) Esimerkkinä tästä on julkisena työvoimapalveluna järjestettävät työnhakuvalmennukset.

Palvelun laatu on se niin kuin asiakas sen itse kokee (Mattila 1999, 19). Palvelun laatu on palvelukokemuksesta syntynyt tunne, johon liitetään palvelusuoritukseen ja -tilanteeseen liittyviä odotuksia, tunteita, mielikuvia ja käytännön havaintoja. Palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan arvioivat palvelun laatua eri tavoin. (Rissanen 2005, 18; 214.)

Tyytyväisyys käsitetään yleensä arvioitavaksi reaktioksi, jossa yksilön tiettyä tilannetta tai tapahtumaa koskevat odotukset ovat vuorovaikutuksessa tilanteen synnyttämien kokemusten kanssa (Mattila 1999, 23).

Asiakkaan kokema subjektiivinen käsitys palvelun kokonaislaadusta koostuu vuorovaikutustilanteen tapahtumista eli koetusta laadusta sekä odotetusta laadusta. Koettu laatu suodattuu asiakkaan yritykseen tai palvelutuotteen liittämän mielikuvan eli imagon kautta teknisestä laadusta ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu on asiakkaan käsitys siitä, mitä sai palvelutilanteessa. Toiminnallinen laatu on käsitys siitä, miten hän palvelun koki. Asiakkaan laatuodotus on ennakkokäsitys siitä, mikä on riittävä palvelutaso ja mikä olisi parasta palvelua. (Pesonen 2002, 44–47; 49.) Alla oleva kuvio 2 on Grönroosin (1998) malli asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaadun syntyyn vaikuttavista tekijöistä.



KUVIO 2. *Palvelun koettu kokonaislaatu (Grönroos 1998)* Lähde: Pesonen 2002, 45

Tyytyväisellä asiakkaalla on tunne siitä, että hän sai vähintään sen mitä odotti ja se oli vaivan arvoista. Hänen kokee, että palvelu on ollut hyvä verrattuna muiden ihmisten vastaaviin tilanteisiin. Liiketoimintayrityksien ja julkisten palvelun asiakaspalvelun tavoitteet ovat erilaiset, mutta asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat samat. Julkisen alan asiakaspalvelun tavoitteena on kansalaisten palveleminen tuottamatta voittoa. Tyytyväiset asiakkaat vahvistavat kansalaisten luottamusta yhteiskunnan palveluihin ja ylläpitävät hyvinvointiin vaikuttavaan yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. (Lehtonen 2002, 62-63.)

### 3.1 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on ensisijaisesti asiakkaan kokemusmaailman kartoittamista, lähinnä asiakkaan mielipiteen mittaamista. Ihmistieteissä mielipiteestä tai asenteesta käytetään käsitettä latentti- eli piilomuuttuja, koska mitattava asia ei ole suoraan mitattavissa niin kuin esimerkiksi pituus tai paino. Piilomuuttujan mittaustuloksista pyritään vertailemalla tekemään johtopäätöksiä suhteessa tutkittavaan asiaan. (Erätuli, Leino & Yli-Luoma 1994, 37.) Asiakastyytyväisyyden tutkimuksista käytetään käsitteitä asiakaspalaute-, asiakaspalvelu-, tai palvelun laadun tutkimus. (Mattila 1999, 19; 23; 47.)

Palvelun subjektiivisesti koettua laatua mittaava asiakastyytyväisyys on psykologinen asenne, joten sitä voidaan mitata ainoastaan epäsuorasti kysymällä asiakkaiden mielipiteitä tai tarkkailemalla heidän käyttäytymistään (Mattila 1999, 66).

Asiakkaiden mielipiteiden kartoittamiseksi voidaan kysely- tai haastattelututkimukset tehdä paperille henkilökohtaisesti, puhelimitse tai tietokoneavusteisesti suoraan Internetin kautta tilasto-ohjelmaan käsittelyä varten. Kyselylomake tulisi suunnitella huolellisesti ja laatia niin, että saadut vastaukset antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin. (Heikkilä 2010, 47.) Kysymykset voivat olla tyypiltään suljettuja eli strukturoituja kysymyksiä eli vaihtoehtojen antavia kysymyksiä, joihin on valmiit rastitettavat tai ympyröitävät vastausvaihtoehdot. Sellaista kysymystä, jossa on vain kaksi vastausvaihtoehtoa, sanotaan dikotomisiksi kysymyksiksi. Näitä ovat esimerkiksi sukupuoli tai onko palvelulla tietty ominaisuus vai puuttuuko se. Nämä soveltuvat parhaiten tosiasioita koskevien ominaisuuksien mittaamiseen. (Mattila 1999, 66-67.) Avoimia kysymyksiä käytetään kartoitettaessa spontaaneja mielipiteitä silloin, kun vaihtoehtoja ei tarkkaa tiedetä. Vastaajan ajatuksien suuntaamiseksi avoimia kysymyksiä rajataan jollain tavalla. Esimerkiksi kyselyssä pyydetään kuvaamaan tutkittavaa asiaa jollain laatusanalla eli adjektiivilla. (Heikkilä 2010, 49–50.) Jos kyselyssä on osassa on valmiit vastausvaihtoehdot ja osan on avoimia kysymyksiä, käytetään sekamuotoisen kyselyn määrittettä (Heikkilä 2010, 52).

Asiakastyytyväisyyden mittaamisessa käytetään asenteiden ja mielipiteiden kartoittamiseksi yleisesti suljettujen kysymysten muodossa esitettäviä väittämiä, joihin vastaaja ottaa kantaa asteikkotyyppisiin vastausvaihtoehtoihin. Likertin asteikossa käytetään 4–9 -portaista järjestysasteikkoa. Jolloin mielipideväittämien vastauksien toisessa ääripäässä on erimieltä (tai täysin erimieltä) ja toisessa ääripäässä on samaa mieltä (tai täysin samaa mieltä). Ääripäiden välillä on sanallisia kuvauksia melko tai jokseenkin samaa tai erimieltä. ”En osaa sanoa” -vaihtoehto on joko keskellä tai viimeisenä vaihtoehtona. Toinen tavallisimmin käytetty asenneasteikko on Osgoodin asteikko, jolloin väittämien vastausvaihtoehtojen ääripäissä on vastakkaiset adjektiivit esimerkiksi palvelu oli epäystävällistä ja palvelu oli ystävällistä. Arvojen välillä voi olla viisi tai seitsemän -portainen numeroasteikko tai graafinen kuvio, johon arvioija merkitsee valintansa

sopivaan kohtaan. (Heikkilä 2010, 53-54.) Laatuarvioinnissa voidaan käyttää myös koulumaailman arvosteluasteikkoa. Kouluarvostelun 4-10 -asteikon etuna on ollut sen tuttuus ja likimain yhdenmukainen arvosanojen tulkintatapa. Arvosteluasteikon muuttuminen 4–10 -skaalasta 1-5 -skaalaan on tuonut eroa sukupolvien välille. (Mattila 1999, 68.) Mielipidemittauksissa kysymykset koskevat jonkin asian paremmuusjärjestykseen laittamisesta. Näissä asteikoissa pyritään arvot määrittämään tasaväliseksi keskiarvojen laskemiseksi ja tällä tavoin yleiskuvan antamiseksi. Tämän vuoksi mielipidemittauksien muuttujia pidetään välimatka- eli intervalliasteikkoina: mittausarvojen etäisyys toisistaan tunnetaan ja näin voidaan laskea eroja suhteessa toisiin mitattaviin. (Heikkilä 2010, 8; Erätuli & ym 1994, 39.)

### 3.2. Asiakastyytyväisyys mittauksien tuloksien tulkitseminen

Tutkimusten mukaan asiakkaiden kokeman kokonaislaadun arviointi perustuu suurelta osin palvelukontaktin aikaisesta toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu vaikuttaa vähemmän kokonaislaatuun. Jos yrityksen tai organisaation imago on huono, arvioinneissa kokonaislaatuakin heikkenee. Asiakastyytyväisyyttä mitattaessa on huomioitava se, että vastauksiin vaikuttavat hyvin monet seikat. Asenteille on ominaista se, että eri ihmiset arvioivat samaa asiaa eri tavalla ja sama ihminen arvioi samaa asiaa eri tavalla eri aikoina. Lisäksi tuloksiin vaikuttaa kysymysten esittämistilanne, kysymys- ja vastausvaihtoehtojen muotoilu ja lomakkeen rakenne sekä palautteen keräämisen ajankohta. (Mattila 1999, 11; 19-20; 23; 39; 66.).

Vastaajajoukossa tapahtuu valikoitumista. Jos tutkimuksen aihe koetaan tärkeäksi ja mielekkääksi, ihmiset antavat tietoja mielellään. Yleensä 80-90 % asiakkaista on tyytyväisiä, vaikka he saattavat esittää kritiikkiä palvelun ominaisuuksista. Välittömästi palvelutilanteen jälkeen vastanneet ovat tyytyväisempiä kuin jälkikäteen jälkeen vastanneet. Vastauksissa korostuu tyytyväisyyskokemusten ääripäät. Tutkimuksien mukaan vastaajien taustoilla (sukupuoli, ikä tai koulutus) on merkitystä. Korkeasti koulutetut ja hyvätuloiset asiakkaat ovat aktiivisempia vastaajia. Miehet ovat tyytymättömämpiä kuin naiset. Nuoret ovat kriittisempiä kuin vanhemmat ihmiset samoin kuin korkeasti



koulutetut verrattuna vähän koulutettuihin. Tyytyväisyysaste voi olla korkea sen vuoksi, että asiakkaalla ei ole kokemuksia vastaavasta palvelusta muualla. Toisaalta arvioijan oma elämäntilanne ja omassa elämässä koettu tyytyväisyys saattaa heijastua palvelun laatuarviointiin. Esimerkiksi epätyytyttävänä elämäntilanteena koettu työttömyys saattaa heijastua TE-toimiston palvelujen arvioinnissa. Strukturoituja kysymyksiä täydentäviin avoimiin kysymyksiin vastaa yleensä 5-10 % vastaajista ja hekin niukkasanaisesti. Vastaamatta jättäminen vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Neutraalisti suhtautuvat ja tyytymättömät asiakkaat jättävä usein vastaamatta samoin kuin suurkaupungeissa asuvat tai yksinasuvat henkilöt. Vastaamishalukkuus kohoaa, jos vastaaja kokee voivansa vaikuttaa palvelujen tuottamistapaan eikä kyselyväsytys ole uuvuttanut. (Mattila 1999, 27; 30; 31; 33-34; 52-53.)

Julkishallinnon asioivalla kansalaisella katsotaan olevan kykyä ja edellytyksiä julkisen toiminnan tuottamien palvelujen arvioimiseen. Julkishallinnon asiakaspalautteiden keräämisen taustalla on palvelujen kehittämisen tavoite sekä ideologia kansalaisoikeuden toteutumisesta: kansalaisella veronmaksajana on oikeus hyviin julkisiin palveluihin ja oikeus tulla kuulluksi itseä koskevissa asioissa. Laajasti katsottuna kyse on kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen keinosta. Julkisen sektorin asiakkuudessa on monia erikoispiirteitä. Esimerkiksi julkisen sektorin tuottamat palvelut ovat monopoliasemassa lainsäädännön vuoksi ja jotkut palvelut ovat kansalaisen näkökulmasta sääteleviä, rajoittavia tai tiettyjä oikeuksia suovia tai ehkäiseviä. Julkisen organisaation käyttämä pakkovalan aste heijastuu muun muassa poliisin ja verohallinnon asiakaspalautteissa. (Mattila 1999, 14-16.)

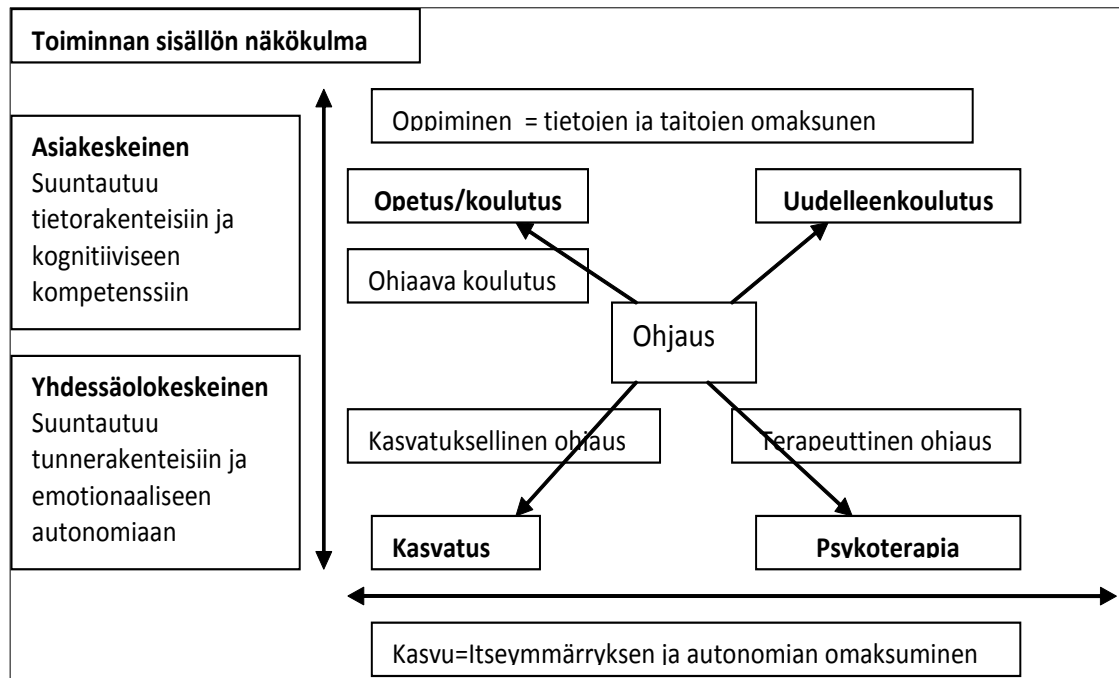
#### 4 OHJAUS

Tiedonjakaminen on asiakkaan pyytämien tietojen antamista konkreettiseen kysymykseen, mutta ei päätöksenteossa tukemista. Neuvonta on yleensä asiakkaan kaipaamasta asiasta lyhytkestoinen, tiedonjakoa vuorovaikutuksellisempi keskustelu asian tuntijan kanssa eri vaihtoehtoista. Ohjauksessa asiakkaalla on aktiivinen rooli ongelmien ratkaisemisessa, ja ohjaaja tukee toimintakykyä antamalla valmiita ratkaisuvaihtoehtoja. (Onnismaa 2007, 23-26.) Ohjaaminen on monimuotoista. Sen tavoitteen ja sisällön määrittävät ohjauksen toimintaympäristö sekä kohderyhmä (Kalliola, Kurki, Salmi & Tamminen-Vesterbacka 2010, 8). Ohjaustoiminnan osapuolina eli ohjaussuhteissa ovat ohjaaja ja ohjattava (Latomaa 2011, 47). Ohjaus voi olla yksittäisen henkilön yksilöohjausta tai useamman henkilön ryhmäohjausta. Ohjaus on ammatillista toimintaa ja ohjaustilanteet ovat (yleensä) suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Se on ihmisten kohtaamista, keskustelua, kuuntelua, vuorovaikutusta ja läsnäoloa sekä erityisesti lasten ja nuorten parissa kasvatuksellista tukea. Ohjauksen tavoitteena on auttaa ohjattavia tunnistamaan voimavaransa ja näkemään mahdollisuuksia sekä löytämään ratkaisuja tavoitteidensa toteuttamiseksi. (Kalliola ym. 2010, 9-10; 98.)

Ohjaajan keskeisimpiä taitoja on itsensä tunteminen ja sen kehittäminen, koska ohjaustyötä tehdään omalla persoonalla. Osaamisvaatimuksena on kyky suunnitella erilaisia toiminnallisia kokonaisuuksia sellaisia työmenetelmiä käyttäen ja soveltaen, että ohjaukselle asetetut tavoitteet toteutuvat. Lisäksi on oltava valmiuksia yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa sekä kyky toimia moniammatillisessa verkostoissa. Tarvitaan myös kyky arvioida tilanteita ja ohjattavien tarpeita sekä tarvittaessa ohjata heitä muiden palvelujen piiriin. Ryhmän ohjaajalta edellytetään ryhmädynamiikan tuntemusta, joka kertoo ryhmän jäsenten välisistä keskinäisistä suhteista, rooleista sekä ryhmän elinkaaresta eli siitä tilasta, jossa ryhmä kulloinkin on. (Kalliola ym. 2010, 12; 108.) Ohjaajalla tulee olla taitoja, jotka helpottavat ryhmän toimintaa ja sitoutumista työskentelemään ryhmän yhtenä jäsenenä. (Ruponen, Nummenmaa & Koivuluhta 2000, 169.)

Kasvatus-julkaisun (1/2011) artikkelissa filosofian tohtori Timo Latomaa täydentää yleisesti käytettyä luonnehdintaa siitä, että ohjaus on pedagogista toimintaa. Pedagogisessa toiminnassa välitetään ymmärrystä. Siinä pyritään tulkitsemaan ja ymmärtämään ohjattavan elämäntilannetta ja välitetään ymmärrys ohjattavalle niin, että syntyy uusi parempi ymmärrys. Pedagogisen kentän neljä perusmuotoa ovat opettaminen ja koulutus, uudelleen koulutus, kasvatus ja psykoterapia. Psykologisella tavalla tarkasteltuna pedagoginen toiminta voi sisältönsä näkökulmasta suuntautua yhdessäolokeskeisesti tunnerakenteisiin ja emotionaaliseen autonomiaan niin kuin kasvatus ja psykoterapia. Tai toiminta voi suuntautua asiakeskeisesti tietorakenteisiin ja kognitiiviseen kompetenssiin tavoitteena paremmat tiedot ja taidot niin kuin opettaminen ja koulutus sekä uudelleen koulutus. Vanhemmat kasvattavat ja muilla pedagogian perusmuodoilla on tiedeperusta sekä ammatilliset tehtävät ja identiteetti. (Latomaa 2011, 51-52.)

Latomaan näkemystä ohjaustoiminnan sijoittumista pedagogisella kentällä kuvaa seuraavalla sivulla oleva kuvio 3. Ohjaus ei ole kasvatusta, psykoterapiaa, opetusta eikä uudelleen koulutusta, vaan näiden välissä olevan toiminnan muoto, jolle on löydettävissä oma identiteettinsä. Se on sivistystä mahdollistavaa, tukevaa ja edesauttavaa pedagogista toimintaa, joka on ohjattavan kannalta hyödyllisesti suuntautunutta toimintaa ohjattavan senhetkisen tarpeiden mukaan. Ohjaus saa hetkittäin kasvatuksen, opetuksen, uudelleen koulutuksen piirteitä olematta kuitenkaan mitään niistä. Ohjaustehtävät ja -ammatit toimivat tukevana ja ennaltaehkäisevänä yleispedagogikana, joita tarvitaan myös tunnistamaan ja arvioimaan vaativamman tuen tai korjaavan erityispedagogisen tason osaamisen ja ammattitaidon tarve. (Latomaa 2011, 48; 52-53; 55-56.)



KUVIO 3. ohjaus ja pedagoginen kenttä. Lähde: Latomaa 2011, 52

#### 4.1 Sosiodynaaminen ohjaus

Professori R. Vance Peavy on sosiodynaamisen ohjauksen kehittäjä ja tavaramerkin rekisteröijä Kanadassa. Sosiodynaaminen ohjaus on 1970-luvun loppupuolella käynnistynyt auttamismenetelmä, jossa ohjaus ymmärretään sosiaalisesti konstruoiduksi käytännöksi. Sosiodynaaminen ohjaus on yleinen elämänsuunnittelun menetelmä. Keskeinen idea on tässä ja nyt eläminen ja toimiminen eli konstruktivisessa nykyhetkessä. Ymmärretään menneisyys ja uusilla suunnitelmilla, valinnoilla ja toiminnalla ollaan luomassa tulevaisuutta vuorovaikutuksessa toisten ja ympäröivän maailman kanssa. (Peavy 2004, 17; 30-31.) Ohjauksen toimintakenttinä voi olla ohjaus opintojen tukena; urasuunnitteluohjaus ammatinvalinnassa tai ammatinvaihdossa, työttömyystilanteissa; kuntoutuksessa ja perhetyössä tai työelämässä organisaatioiden johtamisessa sekä työnohjauksessa.

Sosiodynaaminen ohjauksen taustalla on konstruktivistinen oppimisteoria (Peavy 2000, 30). Konstruktivismin mukaan oppija aktiivisesti rakentaa oman tietonsa ja oppiminen tapahtuu oppijalle merkityksellisessä tilanteessa, toiminnassa tai kulttuurissa. (Heikkilä

2006, 60.) Vuorovaikutuksellisessa ohjatussa osallistumisessa oppija tekee jotain konkreettista omakätistä toimintaa tai seurataan toisen taitavan toimintaa ja jäljitellään sitä oppimistarkoituksessa, jolloin hän omaksuu tietotaitoja. (Peavy 2004, 33-34.) Todellisia ongelmia käyttävillä opetusmenetelmillä oppijan on helpompi ymmärtää merkityshyönteudet todellisuuteen ja näin hän pystyy käyttämään oppimaansa erilaisissa arkipäivä tilanteissa. Sosiaalinen vuorovaikutus oppijan, ohjaajan ja muiden ryhmän jäsenten lisää oppijan motivaatiota. Oppimaan oppiminen on tärkeä taito, jotta uudessa tilanteessa ihminen pystyy hahmottamaan tilanteensa ja miettimään siihen tilanteeseen sopivia selviytymiskeinoja. Näiden ns. meta-taitojen hallitsemiseksi ohjauksessa täytyy opettaa kriittistä ajattelua ja itsereflektiota. (Heikkilä 2006, 60; 65-68.)

Sosiodynaamisen ohjauksen auttamisfilosofiana on pyrkimys yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa löytää keinoja päästä eroon ihmisen elämään häiritsevista tekijöistä hyödyntämällä yksilön älykkyyttä ja luovaa kykyä sekä käyttämällä kulttuurisia työkaluja (kieltä ja viestintää) siinä tilanteessa, ajassa ja kulttuurissa, jossa ohjaus tapahtuu. Todellisuuden havaitsemiseksi ja tunnistamiseksi käytetään metaforaa eli vertauskuvia, erilaisia karttoja ja symboleja. Ohjauksessa kahden tulkitsijan ymmärryksen yhtymisen tuloksena on yhteinen ymmärrys tai jaettu tieto; valistunut arvaus parhaimmasta ratkaisusta tai tavasta toimia. (Peavy 2004,17; 19; 23-25; 33.)

Minuus on sosiaalisen vuorovaikutuksen tulos sekä sosiaalinen tai sosiaalisuhteisiin perustuva yksikkö. Minuus ymmärretään kerrotun minuuden käsitteellä: minuus, jolla on ääni. Kerromme itsestämme tarinoita, jotka sisältävät monipuolista tietoa. Tarinat muuttuvat jatkuvasti kokemusten ja uusien tulkintojen myötä. Ohjaaja kuuntelee, lukee ja tutkii avuntarvitsijan tekemiä kaavioita ja karttoja, jolloin dialogissa voidaan yhdessä tulkita avuntarvitsijan elämänkentän asioita, jotka ovat sen hetkessä elämäntilanteessa merkityksellisiä. (Peavy 2004, 36-37.)

#### 4.2 Ohjaus verkko-opiskelussa

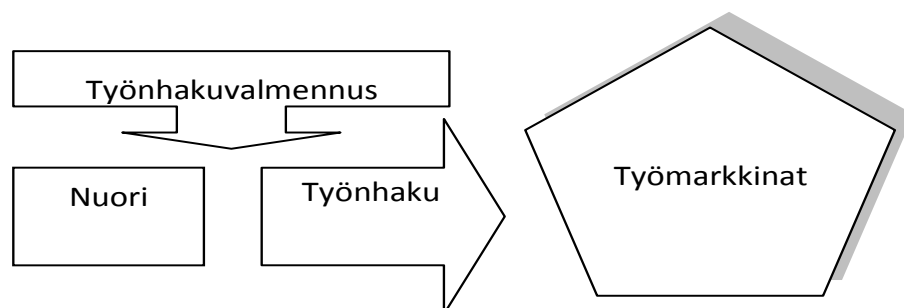
Nevgin ja Tirrin (2003) mukaan verkkopohjainen oppimisympäristö toteutetaan hyödyntämällä Internetiä ja verkkoteknologiaa. Oppimisympäristö rakentuu erilaisista

hypertekstirakenteista ja hypermediasta sisältävistä linkeistä sekä vuorovaikutuksen mahdollistavista välineistä. Verkossa opettaja ohjaa ja seuraa rajatun opiskelijaryhmän oppimista tietyn teeman ympärillä. (Matikainen 2004, 126; Haavisto & Ala-Karvia 2010, 7; 12-13.) Ohjaavan opettajan roolina on oppilaiden motivointi kannustamalla, herättämällä keskustelua ja tukemalla. Verkkokurssi ja lähiopetus eroavat eniten vuorovaikutuksen osalta. Verkko-opiskelussa ei ole fyysistä läsnäoloa, mutta kuitenkin monia mahdollisuuksia vuorovaikutukseen. Verkko-opiskelu on epäsynkronista, koska verkossa ollaan eri aikoina muista oppilasta tai ohjaajasta riippumatta. Tästä johtuen välittömän palautteen saanti tai kyseleminen on lähes mahdotonta. (Haavisto & Ala-Karvia 2010, 7; 20; Lapinmäki 2008, 15.) Verkkovuorovaikutuksessa on vähemmän sosiaalisia vihjeitä (ikä, sukupuoli, vaatetus) eikä ollenkaan non-verbaalia viestintää (ilmeet, eleet, liikkeet, katsekontakti). Tekstipohjaisuuden vuoksi kielellä ja kielenkäytöllä on tärkeä rooli, mutta se ei ole kaikille helppo itseilmaisun tapa. Toisaalta oppimisympäristön avulla toteutetusta vuorovaikutteisesta opiskelusta voi hyötyä vielä myöhemmin, koska tallennettuun tietoon voi palata ja lukea jälkikäteen. (Haavisto & Ala-Karvia 2010, 7; 11; Matikainen 2004, 128.)

Ilpo Lapinmäki (2008) ehdottaa verkkovuorovaikutuksen ja verkkososiaalisuuden tärkeyttä oppimisen ja motivoinnin kannalta käsittelevässä kehittämishankkeen raportissa, että verkko-oppimisympäristöjen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomioita vuorovaikutuksen mahdollistamiseen monin eri tavoin. Vuorovaikutusta tulisi olla opettajan ja oppilaan välillä sekä opiskelijoiden kesken, koska ihminen tarvitsee sosiaalista kanssakäymistä. (Lapinmäki 2008, 1; 21.) Haaviston ja Ala-Karvian (2010, 20) mukaan verkko-opiskelussa tulisi itsearviointiin lisäksi saada sekä ohjaajan palautetta että vertaispalautetta. Lisäksi tulisi mahdollistaa osallistuminen oppimis- ja tiedontuottamisyhteisön tiedonrakennusprosessiin.

## 5 TYÖNHAKU JA SEN TUKEMISEN MERKITYS URA- JA TYÖNHAKUSUUNNITELMISSA

Yhteiskunnan ja työ-, talous- ja sosiaalisen elämän muutokset ovat laajentaneet ohjauspalvelujen tarjontaa ja tarvetta (Peavy 2000,15). Työn ja uran merkitys sekä työn sijainti ihmisen elämäntähtäyksessä ovat muuttuneet. Muutokset ovat lisänneet tuen tarvetta elämän siirtymävaiheissa. Elämän- tai urasuunnittelun sijasta puhutaan elämän- ja urahallinnasta sekä viime aikoina elämäntaidoista ja urataidoista, koska elämä tai ura ei ole hallittavissa tai ennakoitavissa. Uuden uraideologian mukaan ura ei ole enää lineaarisesti etenevää ja ennakoitavaa asteittaista edistymistä yhdessä tai useammassa organisaatiossa. Nykyisin ura on pirstaloitunut. Urakehitys on sattumanvaraista ja hyppäyksellistä sekä ura on henkilökohtaistunut, jolloin yksilöt tekevät historiansa ja tarinansa. Jokainen on yksin vastuussa elämästään ja urastaan. Jokaisen oletetaan olevan toimintakykyinen vaihtelevien, yllättävien ja outojen tilanteiden kohtaamisessa ilman valmiita malleja. (Onnismaa 2003, 50; 59-61; 63-64; 65.) Toimintakykyisyys on valmiutta toimia luovasti, kehittävästi ja vastuullisesti erilaisissa tilanteissa ja vuorovaikutusjärjestelmissä. Tämä tarkoittaa autonomiaa, itseohjautuvuutta sekä yhteistointa, vastuullisuutta ja riippuvuutta, koska yksilöt ovat riippuvaisia omista sosiaalisista ja yhteiskunnallisista resursseista. (Vanhalakka-Ruohonen & Juutilainen 2003, 115.) Ohjauksen tulisi tukea toimijuutta: valtauttamisessa henkilökohtaisten päämäärien tunnistamiseksi ja valmiudessa niiden toteuttamiseen, jolloin ohjaajan roolina on tukea päätöksenteossa ja kriittisyydessä. (Onnismaa 2003, 62; 66; 102.) Alla kuviossa 4 on kuvaukseni työnhakuvalmennuksesta nuoren toimijuuden ja työhaun tukijana.



KUVIO 4. Työnhakuvalmennus tukee nuoren toimijuutta ja mahdollisuutta työmarkkinoille kiinnittymiseksi.

Tanskalaisen Per Madsenin (1996) pohjoismaisen aineiston pohjalta laaditun raportin mukaan nuorille suunnatuista työnvälityksen tarjoamista toimenpiteistä kustannustehokkainta ovat ohjaus ja neuvonta sekä työpaikan haku avoimilta työmarkkinoilta, jos ohjaukseen ja neuvontaa osallistuminen on vapaaehtoista ja yksilöllistä sekä ohjaussuhde toimiva. Kanadalaiset Borgen ja Amundson (1987) ovat tutkineet työttömyyden dynamiikkaa. He ovat todenneet työttömyyden kestolla olevan erilaisia psykososiaalisia vaikutuksia, joten työttömyyden pitkittyessä ohjauksen ja tukitoimenpiteiden tulee muuttua sen mukaisesti. Tunteiden vuoristorata -mallissa kuvataan työttömyyden pitkittymisen aikana yksilön toiveikkuuden ja epäonnistumisen vaihtelua. Mallin mukaan työttömyyden kohdatessa ensimmäisessä vaiheessa tarvitaan rohkaisua ja uusia ajatuksia työhön pääsemiseksi ja mielialan kohottamiseksi. Havaintojen mukaan epäonnistuessaan nuoret lamaantuvat ja toipuvat siitä nopeammin kuin aikuiset. Ensimmäisen vaiheen keinona on yksilö- tai ryhmäohjaus. Ohjauksen tavoitteena on ensisijaisesti konkreettisten työnhakutaitojen ja psyykkisten voimavarojen lisääminen erityisesti itseluottamuksen osalta sekä virittää tahtoa ja aktiivisuutta työnhakuun. Ryhmäohjauksen etuna on mahdollisuus työnhakutilanteiden harjoitteluun, vertaistukeen sekä ihmiselle merkitykselliseen ryhmään kuuluvuuden tunteeseen. Jälkikäteen tarkasteltuna osallistujat ovat kokeneet ohjauksen ja muut tukitoimet positiivisiksi, vaikka ei olisi heti työtä saanutkaan. Jos työttömyys pitkittyy, tarvitaan työhakuvaiheesta syvällisempää ohjausta tai terapeutista tukea. (Tapaninen 2000, 26; 28-30; 32-33.)

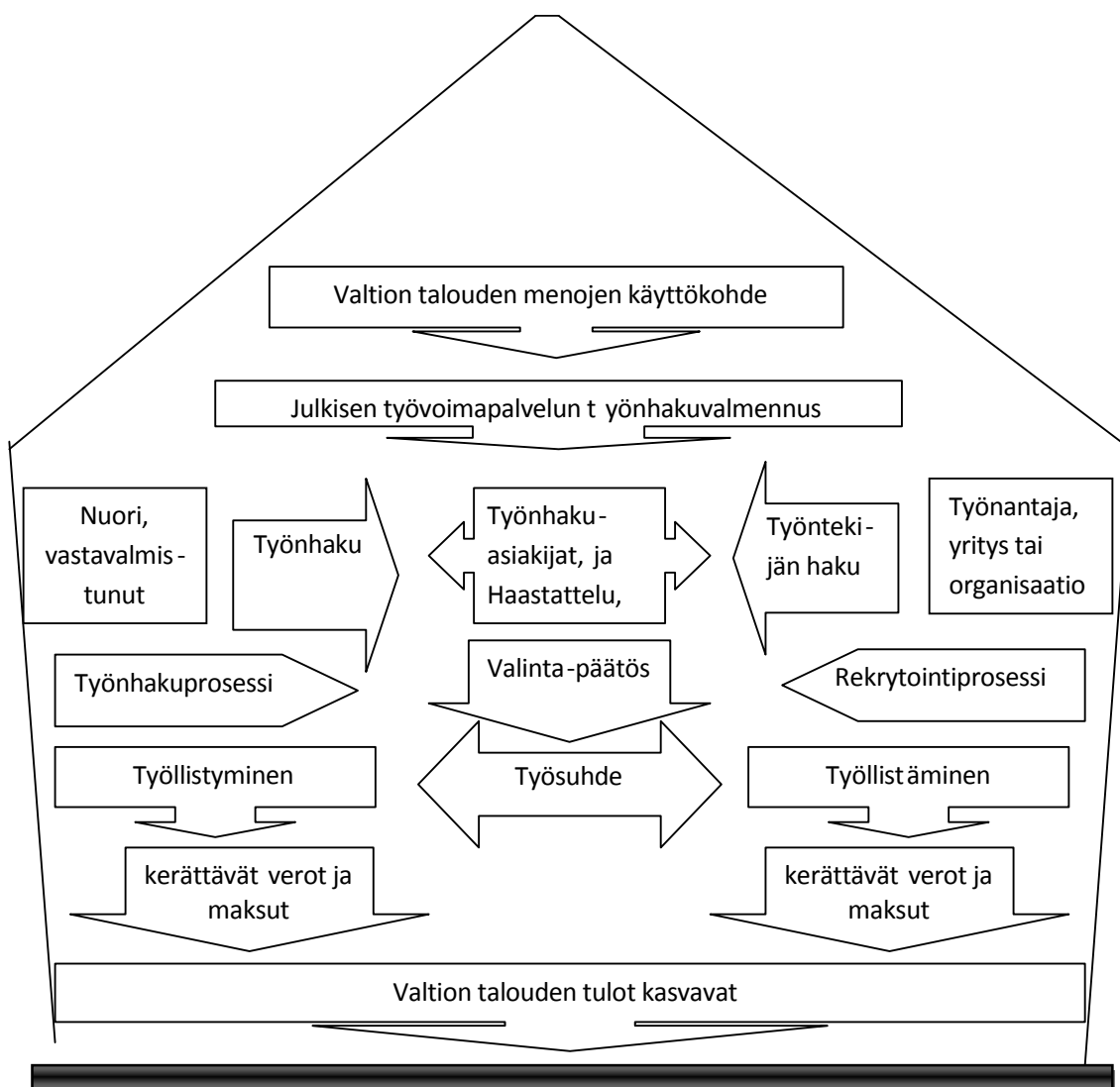
### 5.1 julkisena työvoimapalveluna järjestetty työnhaun ohjaus

Julkisen työvoimapalvelulain (2002) mukaan julkisella työvoimapalvelulla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta kysynnän ja tarjonnan tasapainottamisella, työvoiman saatavuuden turvaamisella ja työttömyyden torjumisella sekä työmahdollisuuksien järjestämisellä. Tarjottavien palvelujen tulee perustua asiakkaan tarpeisiin ja auttaa työnhakijaa saamaan työtä tai koulutusta ja työnantajaa hankkimaan tarvitsemaansa työvoimaa. TE-toimiston palveluja täydennetään ryhmäpalveluilla, kun niitä pidetään taloudellisina ja tarkoituksen mukaisina. Täydentävät palvelut ostetaan julkisista han-



kinnoista annettua lainsäädäntöä noudattaen. (JTPL 1. luku 1§; 3§; 3 luku 2 §; 3.luku 1 §.) Työnhakija-asiakas on velvollinen osallistumaan palveluihin ja toimenpiteisiin, jotka tukevat hänen työnhakuaan ja edistävät työmarkkinavalmiuksiaan ja työllistymistä (JTPL 3.luku 9 §). Henkilöasiakkaan työnvälityspalveluista yksi on työnhakuun liittyvä neuvonta ja työnhakuvalmennus (JTPL 4.luku 4 §). Julkisista työvoimapalveluista annetun asetuksen (2002) mukaan TE-toimistossa tarjottava työnhakuvalmennus on henkilöasiakkaan palvelua, joka voidaan järjestää työvoimapoliittisena aikuiskoulutuksena tai ryhmäpalveluna. Työnhakuvalmennukseen kuuluu henkilöasiakkaan opastaminen työhaussa; henkilöasiakkaan tukeminen arvioitaessa hänen työllistymisedellytyksiään ja -mahdollisuuksiaan; sekä avustaminen sopivan työpaikan hakemiseen liittyvissä käytännön toimissa. (VnA JTP, 1.luku 5§.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelemani osallistujapalautteet on annettu työnhakuvalmennuksista, jotka on hankittu ryhmäpalveluna Cimson Koulutuspalvelut Oy:ltä kahdella eri hankintasopimuksella.

Seuraavalla sivulla kuviossa 5 on näkemykseni julkisen työvoimapalveluna järjestettävän työnhakuvalmennuksen merkityksestä yksilön työllistymisen tukena. Se on valtion taloudessa veroina ja muina maksuina kerättyjen tulojen käyttöä. Sellaisia valtion talouden menoja, joilla pyritään nopeuttamaan kansalaisen työllistymistä ja saavuttamaan työstä saavaa hyvinvointia sekä estämään syrjäytymistä, joka aiheuttaa yhteiskunnalle toisenlaisia menoja. Työnhakuvalmennus palvelee myös yrityksiä ja muita työnantajia helpottamalla rekrytointiprosessia ja näin edistää työmarkkinoiden toimivuutta. Työllistävä organisaatio saa kansalaisen työpanoksen ja kansalainen saa palkan. Työllistyvältä kansalaiselta ja työllistävältä organisaatiolta kerätään veroja ja veronluonteisia maksuja valtion talouden tuloiksi.



KUVIO 5. Työnhakuvalmennus tukee kansalaisen työnhakuprosessia sekä yrityksen tai muun työnantajan rekrytointiprosessia. Palvelulla on merkitystä kansalaisen hyvinvoinnille ja työmarkkinoiden toimivuudelle ja koko yhteiskunnalle.

## 5.2 Työnhakuklubi

Työnhakuklubin vetäjäpalvelun hankintasopimuksen mukaan klubitoiminnan ensisijainen tavoite oli asiakkaiden avoimille työmarkkinoille työllistymisen nopeuttaminen. Klubi kokoontumispaikka oli Kuopion TE-toimiston tiloissa ajalla 1.3.-31.12.2012. Ryhmätyöskentelynä toteutettuun klubiin oli jatkuva sisäänotto. Jokainen nuori osallistui 3-5 päivänä eri aihekokonaisuuksiin. Lisäksi kukin osallistuja sai yksilöohjausta tarpeensa mukaan työnhaun tukemiseksi ja tehostamiseksi. Palvelun sisältönä oli erilais-

ten työnhakuasiakirjojen laadinta tai viimeistely; moniin eri työnhakukanaviin tutustuminen; työpaikkahaastatteluin valmistautuminen; ja opastaminen CV-netissä oman esittelyn julkaisemiseen. TE-toimisto ohjasi palvelun piiriin suoraa työmarkkinoille suuntautuneita työnhakijoilta, joiden ammatillinen osaaminen oli ajan tasalla mutta tarvitsivat tukea ja neuvontaa työhaussa. (Pohjois-Savon ELY-keskus 2012a, 1-2.) Käytännössä tämä tarkoitti lähes kaikkia alle 25-vuotiaita ammatillisen perustutkinnon suorittaneita, uusia työnhakijoita, joilla ei ollut lähiaikoina tiedossa alkavaa työtä tai muuta sellaista, jonka perusteella olisi voinut arvioida työttömyyden jäävän lyhytkestoiseksi esimerkiksi alkavan varusmiespalvelun, uuden opiskelupaikan, äitiysloman tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Palvelun toteuttamissuunnitelman mukaan klubin valmentajan (Cimson Koulutuspalvelut Oy:n käyttämä nimike) työskentelyn periaatteena oli asiakkaan ohjaaminen dynaamisen oppimiskäsityksen pohjalta motivoida, kulkea rinnalla sekä valmentaa kohti yhdessä asetettuja realistisia työllistymistavoitteita. Taustalla kognitiivinen ja sosiokonstruktivistinen oppimiskäsitys. Oppiminen tapahtuu klubin valmentajan ohjaamana aikaisempaa kokemusta hyödyntäen, yhdessä toisen kanssa ja ryhmässä toimien. (Cimson koulutuspalvelut Oy 2012a, 5; 8.)

Alla oleva taulukosta 1 ilmenee työnhakuklubiin osallistujien lukumääräksi 155 (Heidi Räsänen henkilökohtainen tiedonanto 24.9.2012). Heistä 70 antoi palautteen (Pohjois-Savon ELY-keskus 2012c). Työnhakuklubin kuukausittaisten osallistumislukumäärien ja annettujen palautteiden lukumäärien eroavaisuudet selittyvät sillä, että osallistuja antoi palautteen myöhemmin kuin osallistui.

TAULUKKO 1. Työnhakuklubiin osallistujien määrä ja palautteiden määrä Kuopion TE-toimistossa kevät 2012.

<u>Työnhakuklubi Kuopion TE-toimisto kevät 2012</u>					
	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu	yhteensä
Osallistuja	22	20	20	93	155
Palaute	7	7	31	25	70

### 5.3 Työhaun verkkovalmennus

Hankintasopimuksen mukaan verkkokoulutus tapahtui kokonaan verkossa, joka edellytti osallistujilta tietokonetta Internet-yhteydellä sekä niiden käytön perustaitoja. Järjestämisaikana 1.5.-30.6.2012 kunkin osallistujan valmennusaika oli yksilöllinen. Palvelun sisältönä oli tietopuolinen opetus; omatoiminen työskentely ja tehtävät; osallistujien ohjaus ja tukeminen. Henkilökohtaisen ohjauksen määrä oli keskimäärin kolme tuntia. (Pohjois-Savon ELY-keskus 2012b, 1-2.) Verkko-oppimisalustalle rekisteröitymisen jälkeen ohjaaja otti puhelimitse yhteyttä aloittamisen ja ohjeistuksen vuoksi sekä valmennuksen päättämisen yhteydessä. Valmennuksen aikana ohjaaja antoi palautetta verkko-oppimisympäristössä omatoimisesta työskentelystä viikoittain. (Cimson Koulutuspalvelut Oy 2012b.) TE-toimisto ohjasi palvelun piiriin ensisijaisesti työhaun päivitystä tarvitsevia vastavalmistuneita korkeakoulututkinnon suorittaneita sekä muita työnhelys- ja yrityspalvelulinjan omatoimisesti työtä hakevia asiakkaita, joiden ammattitaito, osaaminen ja/tai työkokemus tarjosivat edellytyksen sijoittua suoraan avoimille työmarkkinoille. (Pohjois-Savon ELY-keskus 2012b, 1–2.) Käytännössä palvelua tarjottiin lähes kaikille Kuopion TE-toimiston vastavalmistuneilla maisteri- tai ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneilla sekä muille uusille tai melko uusille korkeakoulututkinnon suorittaneille työttömillä työnhakijoille sähköpostitse tai henkilökohtaisen asioinnin yhteydessä. Alla olevan taulukon 2 mukaan työhaun verkkovalmennukseen osallistui 20 henkilöä, joista 16 antoi palautteen. (Cimson Koulutuspalvelut Oy 2012c).

TAULUKKO 2. Kuopion TE-toimiston hankkimaan työhaun verkkovalmennukseen osallistujien lukumäärät ja palautteiden määrät keväällä 2012.

<u>Työhaun verkkovalmennus Kuopion TE-toimisto kevät 2012</u>				
	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu yhteensä
Osallistuja			10	10 20
Palaute			9	7 16

Kouluttajalta saamani tiedon mukaan työskentely verkkovalmennuksessa pohjautui konstruktivismin oppimiskäsityksen suuntauksiin, erityisesti oman osaamisen tunnistamiseen Helakorven mukaisesti. (Riikka Sammasmaa henkilökohtainen tiedonanto 13.12.2012.) Osaamisen ja ammattitaidon perustana on kyvykkyys. Kyvykkyys on seurausta peritystä lahjakkuudesta ja toisaalta koulutuksen ja kokemuksen kautta opitusta. Osaamisen kehittäminen edellyttää asiantuntijuuden eri puolien arviointia ja tulevaisuuden osaamisvaatimuksista hahmottamista. (Helakorpi 2009, 4-6.)

## 6 TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ, TOTEUTUS JA TUTKIMUSPROSESSI

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella työnhakuvalmennukseen osallistuneiden asiakaspalautteita ja arvioida asiakastyytyväisyyttä kahden aineiston perusteella. Lisäksi siinä määrin kuin mahdollista myös vertailla työnhakuvalmennuksien eri muotoja. Kumpaa palvelumuotoa olisi palautteiden näkökulmasta mielekästä hankkia? Hypoteesina eli väittämänä (Heikkilä 2004, 24) oli se, että kumpaankin työnhakuvalmennusmuotoon osallistuneiden asiakastyytyväisyys on korkeatasoinen, jos asiakas kokee tulleen kuulluksi; hänen ongelmiinsa on paneuduttu ja etsitty ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan arvomaailmasta käsin; on osoitettu palveluvalmiutta; sekä puhuttu asiakkaan kielellä käyttäen tuttuja käsitteitä. Näin Lehtonen (2002, 96) kuvaa tyytyväisen asiakkaan kokemuksia.

Kahden eri aineiston tutkimusympäristönä olivat ne Kuopion TE-toimiston työnhakija-asiakkaat, jotka osallistuvat Cimson Koulutuspalvelut Oy:ltä hankittuihin työnhakuvalmennuksiin ajalla 1.3.-30.6.2012 joko työnhakuklubiin tai työnhaun verkkovalmennukseen. Työnhakuklubin ja työnhaun verkkovalmennuksen eroina olivat kohderyhmät, osallistujamäärät sekä ohjauksen toteuttamistapa. Ryhmäpalveluna järjestettyyn työnhakuklubiin osallistujia oli alle 25-vuotias ammatillisen perustutkinnon suorittanut työmarkkinoille siirtymävaiheessa oleva, uusi työnhakija-asiakas. Verkkovalmennuksessa yksilöohjaukseen osallistujia oli ensisijaisesti työnhaun päivitystä tarvitseva vastavalmistunut korkeakoulututkinnon suorittanut tai muu työväily- ja yrityspalvelulinjan omatoimisesti työtä hakeva asiakas, jonka ammattitaito, osaaminen ja/tai työkokemus tarjosivat edellytykset sijoittua suoraan avoimille työmarkkinoille.

Kyseessä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka avulla selvitettiin osallistujien kokemuksia lukumääriin liittyvillä kysymyksillä. Määrällisessä tutkimuksessa saatiin vastauksiksi osallistujien antamia arvosanoja. Tutkimus oli kokonaistutkimus, jossa tutkittiin kummankin aineiston jokaisen perusjoukon jäsenen mielipiteet eli koko populaation vastaukset. Se oli mahdollista, koska perusjoukot olivat pienenhköjä. Näin Heikkilä (2004) kuvaa kvantitatiivista kokonaistutkimusta. (Heikkilä 2004, 16-17; 33.) Tiedonkeruumenetelmänä oli Internetin kautta tehty kysely Webropol-ohjelmalla. Kou-

lutuspalvelun tuottajaa edustaneet kouluttaja ja valmentaja antoivat työnhakuvalmennuksien lopulla osallistujille Internetiin linkin palautteen keräämiseksi ja toivoivat palautteen antamista mahdollisimman pian. Heikkilän (2004) mukaan tällaista suunnitelmallista kyselytutkimusta, joka kerättiin tutkimuslomaketta käyttäen ja kaikilta kysytään täsmälleen samalla tavalla (standardoidusti), nimitetään survey-tutkimukseksi. Tutkimusyksikköinä olivat palautteen antaneiden henkilöiden mielipiteet. Nämä mielipiteet tutkittavasta tyytyväisyydestä olivat mittavia suureita, joiden arvoissa esiintyi vaihtelua. Minun opinnäytetyötä ajatellen aineistot olivat Heikkilän (2004) mukaisesti sekundaariaineistoja, koska tutkimusaineistot oli kerätty alun perin ryhmäpalvelun palautteena arvioitaessa julkisen sektorin ostopalvelujen hankintasopimuksen mukaisista toteutumisista sekä mahdollista kehittämistä varten. (Heikkilä 2004, 14; 18-19.) Niitä ei ollut kerätty nimenomaisena opinnäytetyön tutkimusaineistona asiakastyytyväisyyden vertailemiseksi.

Osallistujapalautteen kysymykset oli kysytty kummankin ryhmän kaikilta osallistujilta samalla tavalla mutta ryhmittäin erilaisina. Näin ollen ryhmien vastaukset eivät olleet yhtenäisiä eivätkä suoraan verrattavissa. Kysymykset olivat sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljetut kysymykset olivat valmiilta vastausvaihtoehtoja sisältäviä monivalintakysymyksiä eli strukturoituja selvästi rajattuja kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä pyydettiin taustatietoja sekä tarkentavia spontaaneja mielipiteitä suljettuihin kysymyksiin ja kehittämis ehdotuksia. Näin kuvaillaan tilastollisessa tutkimuksessa käytettyjä kysymystyyppejä. (Heikkilä 2004, 49-50.)

Tarkastelin kahta erilaista asiakaspalauteaineiston tilastollisia muuttujien mittausteikkoja. Aineiston analysoimiseksi käytin MS Excel-taulukkolaskentaohjelmaa ja tukeuduin kvantitatiivisen tutkimuksen ja asiakastyytyväisyyden mittaamisen kirjoihin. Näistä erityisesti teoksina Heikkilän Tilastollinen tutkimus (2010) ja Mattilan Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä (1999). Tarkastelin avoimia kysymysten vastauksia määrällisen tutkimuksena täydentämiseksi ja paremman yleiskäsityksen saamiseksi kuin pelkkiä numeerisia arvosanoja arvioimalla niin kuin Heikkilä neuvo. (Heikkilä 2004, 50; 81.) Avoimien kysymysten vastauksien sisältöanalyysin tulkintaviitepohjana tukeuduin myös sosiodynaamiseen ohjauksen teoriaan, jota käsitellään useissa teoksissa. Aineiston perusteella lisäsin vielä johtopäätösten perusteluihin

Kaarina Mönkkösen (2007) jäsentämät dialogisen asiakastyön sosiaalisen vuorovaikutuksen viisi tasoa.

Työskentelen Kuopion TE-toimistossa työnvälitys- ja yrityspalvelujen palvelulinjalla työvoimaneuvojana (TE-toimistouudistuksen jälkeen 1.1.2013 Pohjois-Savon TE-toimistossa asiantuntijana) suoraan avoimille työmarkkinoille suuntautuvien työnhakija-asiakkaiden palvelussa. Työnhakija-asiakkuuden alkuvaiheessa kartoitan keskustelemalla asiakkaan tilannetta ja palvelutarvetta. Yhtenä keskustelun aiheena on työnhakutaidot ja -aktiivisuus. Työhaun neuvonnan ja työmarkkinainformaation palvelun tarpeessa olevat nuoret alle 25-vuotiaat ammatillisen tai korkeakoulututkinnon suorittaneet ohjataan työnhakuvalmennukseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 6-9.) TE-toimiston virkailijan näkökulmasta lähes kaikki opinnot päättäneet työelämään siirtymisen vaiheessa olevat nuoret ovat kokemattomuuttaan työnhakuvalmennuksen tarpeessa. Työnhakuvalmennus ikään kuin kuuluu osaksi nuorten TE-palvelua, jolloin neuvottelun kohteena on yleensä vain osallistumisen ajankohta.

Keväällä 2012 Pohjois-Savon ELY-keskus päätti hankkia ensimmäisen kerran työhaun verkkovalmennuksen erityisesti korkeakoulututkinnon suorittaneille. Osallistuin hankintaneuvotteluun palvelulinjani edustajana. Lupauduin tämän pilottiryhmän yhdyshenkilöksi, koska halusin tutustua verkossa tapahtuvaan valmennukseen. Tarjouduin selvittämään opinnäytetyönä neuvottelun yhteydessä keskustelun aiheena ollutta asiakastyytyväisyyttä. ELY-keskuksen silloiset vastuulliset ylitarkastajat puolsivat ehdotustani.

Huhtikuun lopulta kesäkuun alkuun 2012 työssäni markkinoin verkkovalmennusta potentiaaleille osallistujille. Kirjasin vapaaehtoiset ilmoittautuneet ja lähetin heille verkkovalmennuksen aloittamiseksi linkin verkko-oppimisympäristöön sekä käyttäjätunnuksen ja salasanan. Sain koulutuspalvelun tuottajalta ohjaajan käyttäjäoikeudet verkko-oppimisympäristöön ja pääsin seuraamaan osallistujien verkkovalmennuksen edistymistä ja verkkokeskustelua ohjaajan kanssa. Lisäksi ammatillisen perustutkinnon suorittaneiden palvelussa sovin työnhakuklubin aloittamisesta.



Esittelin toukokuussa 2012 opinnäytetyötä koskevan idean OT-seminaarissa. Saatuani luvan OT-idean jatkotyöstämisen, sovin tarkemmin asiasta koulutuspalvelujen tuottajan Cimson Koulutuspalvelut Oy:n toimitusjohtajan Mikko Kotron kanssa ja solmin opinnäyteyhteistyösopimuksen. Tutkimusaineiston analysointiin en tarvinnut erillistä lupaa työ- ja elinkeinoministeriöltä eikä Pohjois-Savon ELY-keskukselta, koska työskentelen virkavastuulla. (Kirsti Paajanen henkilökohtainen tiedonanto 23.10.2012). Syksyllä 2012 sain asiakaspalautteet MS Officen Excel-työkirjoina.

Syksyn 2012 aikana osallistuin tutkintoon kuuluviin tutkimusmenetelmien ja tiedonhankinnan opetuksiin. Etsin tausta- ja lähdemateriaalia kaupungin kirjastosta itsenäisellä haulla sekä informaattikkojen opastamana. Käytin Itä-Suomen yliopiston kirjaston palveluja netin kautta ja asioimalla Kuopion kampuskirjastolla. Marraskuun lopulla 2012 henkilöstökoulutuksen vapaahetkinä pääsin silmäilemään oman hallinnon kirjaston teoksia työnhakija-asiakkuudesta, palvelutarpeesta ja ohjaamisesta Työ- ja elinkeinoministeriön kehittämis- ja koulutuskeskus Salmiassa Jyväskylässä. Kevättalvella painu duin kirjoittamiseen sekä taulukkojen ja kuvioiden tekemiseen opinnäytetyön julkaisemiseksi ja tutkintotodistuksen saamiseksi.

## 7 AINEISTON ANALYYSI

Aluksi tarkastelin palvelun laatua kummankin työnhakuvalmennusmuodon asiakaspalautteista kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen näkökulmasta ja täydensin tuloksia avoimien kysymyksien vastauksilla. Sen jälkeen tarkastelin kummankin työnhakuvalmennusmuodon palautteiden avoimien kysymyksien vastauksia sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen kohteena oli kaikkien keväällä 2012 Kuopion TE-toimistossa työnhakuvalmennukseen osallistuneiden henkilöiden mielipiteiden mittaaminen. Tilastollisen tutkimuksen näkökulmasta kaikki osallistujat kuuluivat perusjoukkoon, koska kaikkien mielipide kiinnosti. (Mattila 1999, 47-48.) Mielipiteitä pyydettiin asiakaspalautteena työnhakuklubin ja työnhaun verkkovalmennukseen osallistumisen jälkeen. Näiden kahden työnhakuvalmennuksen asiakaspalautelomakkeen kysymykset eivät olleet yhteneväiset, siksi minulla oli kaksi sekundaariaineistoa. Käytän näistä kahdesta työnhakuvalmennuksen muodosta nimikettä ryhmä sekä erotuksena työnhakuklubi ja verkkovalmennus.

Taulukosta 3 ilmenee työnhakuvalmennuksen osallistujien lukumääräksi 175 henkilöä, joista 155 osallistui työnhakuklubiin ajalla 1.3.-30.6.2012 ja 20 työnhaun verkkovalmennukseen ajalla 2.5.-30.6.2012. Saatujen palautteiden lukumäärä työnhakuklubista oli 70 ja verkkovalmennuksesta 16. Tilastollisessa tutkimuksessa puhutaan havaintoaineiston kadosta, jos tutkimusaineistosta osa puuttuu. Yksikkökadosta on kyse silloin, kun jätetään kokonaan vastaamatta, ja eräkadosta, kun osaan kysymyksistä ei saada vastausta. (Mattila 1999, 50.) Yksikkökato oli työnhakuklubin palautteissa yli puolet ja verkkovalmennuksen osalta viidennes.

TAULUKKO 3. Työnhakuvalmennukseen osallistujien määrät ja palautteiden määrät valmennusmuodoittain Kuopion TE-toimistossa keväällä 2012.

<u>Työnhakuvalmennus Kuopion TE-toimistossa kevät 2012</u>							
Työnhakuvalmennuksen muoto		maalis	huhti	touko	kesä	yhteensä	vastaus%
Työnhakuklubi <sup>a</sup>	osallistuja	22	20	20	93	155	45,16
	palaute <sup>b</sup>	7	7	31	25	70	
Verkkovalmennus	osallistuja			10	10	20	80
	palaute			9	7	16	

Lähde a. työnhakuklubin osalta osallistujalukumäärä Räsänen Heidi (2012)

huom. b Työnhakuklubin osallistumislukumäärien ja palautteiden kuukausittaisten lukumäärien ero selittyy sillä, että osallistuja on antanut palautteen myöhemmin kuin osallistui.

Työnhakuklubiin ja työnhaun verkkovalmennukseen osallistujapalautteiden Webropol-kyselyn mielipide -sisältöalueena osallistujia pyydettiin arvioimaan nimettömänä työnhakuvalmennusta merkitsemällä vastauksensa suljettuihin eli valmiisiin vastausvaihtoehtoihin. Valmennuksen laatua arvioitiin välimatka-asteikolla kouluarvosanoin 1-5, jolloin 1= huono, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5 =erittäin hyvä. Lisäksi luokitus- eli nomaaliasteikolla kysyttiin laatueron selvittämiseksi osallistujien CV-netin käyttöä. Kummankin ryhmän osallistujia pyydettiin perustelemaan käyttäytymisen syytä, jos ei ole julkaissut omaa esittelyään CV-netti -palvelussa. Kummankin ryhmän osallistujilta pyydettiin muilla rajatuilla avoimilla kysymyksillä täydentämään arviointejaan. Nämä kysymykset olivat kummallakin ryhmällä omansa, eivät keskenään samansisältöiset.

Työnhakuklubin vastaukset pyydettiin anonymisti eli ilman nimeä niin, ettei ole tiedusteltu mitään taustatietoja, joista vastaaja voisi paljastua. Verkkovalmennukseen osallistujien taustatiedoksi tiedusteltiin laatueron selvittämiseksi ohjauksen saantia kahdella tyyppiärvolla ja täydennykseksi ohjaajan nimi. Lisäksi tiedusteltiin taustatiedoksi täsmällisiä tosiasiatietoja rajatuilla avoimilla kysymyksillä paikkakunnasta, työmarkkina-asemasta ennen verkkovalmennuksen alkamista ja sen jälkeen.

Saadessani Pohjois-Savon ELY-keskuksen ja Cimson Koulutuspalvelut Oy:n asiakaspalautteiden koonnit MS Excel-taulukkolaskennan työkirjoina, oli niihin merkitty tilastollisista tunnusluvuista sijaintilukuna yksi keskiluku eli keskiarvot. Heikkilän (2010) mukaan keskiarvoa käytetään usein mielipidemittauksissa yleiskuvan saamiseksi. Sijaintiluku kuvaa jakauman sijaintia. Kolme keskilukua on keskiarvo, mediaani ja moodi. Keskiarvo on lukujen aritmeettinen keskiarvo, joka voidaan myös painottaa jonkin havaintoarvon tärkeyden ilmaisemiseksi. Mediaani kuvaa suuruusjärjestykseen asetuista havainnoista keskimäistä lukua. Mediaania ennen ja jälkeen on yhtä monta arvoa. Moodilla eli tyyppiärvolla, jolla on suurin frekvenssi eli se esiintyy useimmin. Moodia voidaan käyttää nomaaliasteikoissa ja se on käyttökelpoinen pienen populaation keskiarvoa mittaamiseksi. (Heikkilä 2010, 81–84.)

Palvelun laadun arvioimiseksi lähtökohtani oli Mattilan (1999, 19; 21) mukaisesti, että asiakaspalvelun laatu oli se miten asiakas sen itse koki ja näin ollen palautteissa annettu arvio eli muuttuja perustui subjektiivisiin kokemuksiin. Asiakkaan kokemusta kuvaa erään osallistujan palaute:

Itse käyntikerrat oli kyllä kieltämättä suht anaalista. Suurimman osan hommista olisi voinut osaava ihminen, kuten minä, tehdä helposti kotona. (työnhakuklubin palaute 3.5.2012.)

Grönroosin mallin (1998) mukaan palvelun koettu kokonaislaatu muotoutuu koetusta laadusta ja odotetusta laadusta. Koetun laadun kolme elementtiä ovat tekninen laatu ja toiminnallinen laatu ja organisaatiokuva. Toiminnalliseen laatuun kuuluu kaikki se, mitä asiakkaan ja virkailijan tai organisaation kohtaamisissa tapahtuu. Tekninen laatu kuvaa sitä mitä, asiakas sai käyttäessään palvelua. (Pesonen 2002, 44-47; 49.) Tässä tutkimuksessa toiminnallista laatua kuvasi vuorovaikutuksesta annetut maininnat valmentajan tai ohjaajan tai ryhmän käyttäytymisestä ja muusta toiminnasta. Teknistä laatua kuvasi maininnat nettiyhteyden ja verkko-ohjelman toimivuudesta sekä työhaakuasiakirjojen tekemisestä. Rosenbergin (1996) mukaan monissa asiakaspalvelututkimuksissa on havaittu koettua laatua mittaavissa asteikoissa vastauksien keskittyvän voimakkaasti asteikon yläpäähän. Salmelan (1997) mukaan usein asiakastyytyväisyystutkimuksien tuloksiksi saadaan 4,3–4,9 vaihteluvälin keskiarvoja. (Mattila 1999, 69.)

Mielestäni koetun palvelun kokonaislaadun arviointia kuvasi työnhakuklubin osalta kysymys ”kokonaisarvio työnhakuklubipalvelusta” ja verkkovalmennettavilta kysymys ”yleisarvosana verkkovalmennuksesta”. Koetun laadun elementtien tarkastelemiseksi jaottelin harkintani mukaan kummankin ryhmän asiakaspalautteiden eri kysymykset toiminnalliseen ja tekniseen laatuun. Tämän tutkimuksen kysymykset eivät sisältäneet arviointeja organisaatiokuvasta eivätkä palveluun liittyvistä odotuksista. Työnhakuklubiin osallistujia pyydettiin arvioimaan myös palvelun vaikuttavuutta.

### 7.1 Työnhakuklubin asiakaspalautteiden tarkastelua

Asiakaspalautteen (Liite 1) aluksi osallistujia pyydettiin arvioimaan kokemuksia työnhakuklubista ja sen sisällöstä merkitsemällä vastaus kouluarvosanoilla 1–5, jolloin 1 merkitsee huonoa ja 5 erittäin hyvää. Arviointikohteita olivat käytetyt menetelmät, vetäjän asiantuntemus ja osaaminen, klubitoiminnan ilmapiiri, oma osallistumisaktiivisuus ja kokonaisarvio työnhakuklubipalvelusta. Seuraavassa kysymyksessä oli CV-netti -palvelun käytön laatueron selvittämiseksi luokitusasteikko (kyllä/ ei). Lisäksi oli käyttöön liittyvä rajattu avoin kysymys käyttäytymisen syyn perustelemiseksi. Avoimilla rajatuilla kysymyksillä pyydettiin osallistujan numeraalisen arviointien täydentämiksi mielipiteitä siitä, mikä työnhakuklubissa oli hyvää ja mikä kehitettävää sekä arvioi palvelun vaikutuksesta työnhakuun ja työllistymiseen. Lopuksi oli täysin avoin kysymys ”Muut kommentit ja mielipiteet?”

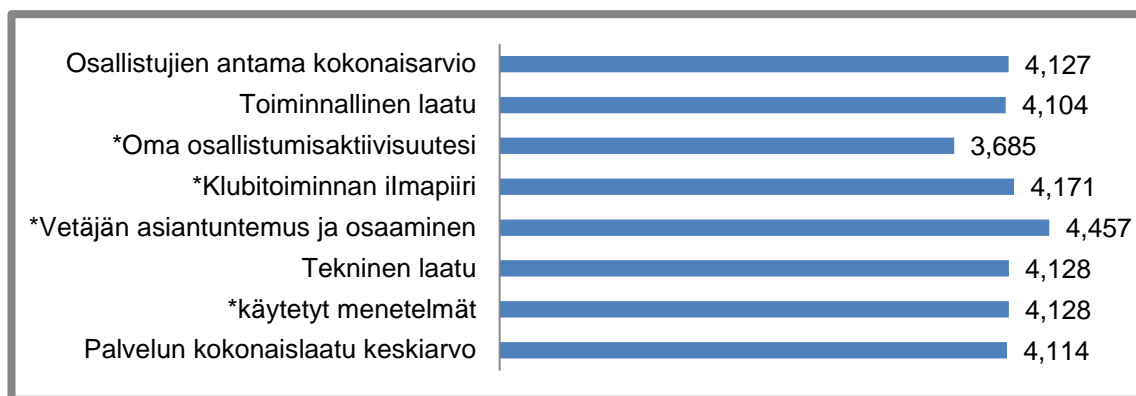
Kevään aikana työnhakuklubiin osallistui 155 nuorta. Heistä 70 palautti webropol-kyselyyn. Tämän havaintoaineiston yksikkökato oli 54,84 %. Useampi kuin joka toinen ei vastannut kyselyyn. Avoimet kysymykset kohtasivat vaihtelevasti eräkatoa. Palautteiden mukaan osallistujat antoivat työnhakuklubipalvelun kokonaisarvioiden keskiarvoksi 4,13, jolloin moodi oli 4. Alla olevasta taulukosta 4 ilmenee, että keskiarvo oli myös yli 4 osioissa käytetyt menetelmät, vetäjän asiantuntemus ja osaaminen sekä klubitoiminnan ilmapiiri. Huomattavaa on, että vetäjän asiantuntemus ja klubitoiminnan ilmapiirin moodit olivat 5, erittäin hyvä. Heikoimman keskiarvon sai oma osallistumisaktiivisuus. Moodi oli 4. Palautteiden keskiarvoksi tuli hyvä, 4,11.

Tilastollisessa tutkimuksessa tarkastellaan tuloksien vaihtelevuutta ja määritellään hajontalukuja. Tulokset ovat sitä lähempänä toisiaan, mitä pienempi hajonta on. Hajontalukuna käytetään vaihteluväliä, jonka vaihteluvälin pituuden kaava on  $R = X_{\max} - X_{\min}$ . (Heikkilä 2010, 85.) Työnhakuklubin palautteiden mukaan alhaisimman yksittäisen vastauksen keskiarvo oli 2,2, jolloin mediaani oli 2. Yksittäisten vastauksien korkein keskiarvo oli viisi, jolloin kaikkiin pyydettyihin numeroarviointeihin oli annettu suurin mahdollinen arvosana. Tällaisia vastauksia oli yhteensä kahdeksan. Edellä olevan laskukaavan mukaan työnhakuklubin palautteiden keskiarvojen vaihteluväli (R) oli 2,80.

TAULUKKO 4. Kuopion TE-toimistossa keväällä 2012 Työnhakuklubiin osallistuneiden palautteiden arvosanat ja palautteiden keskiarvot. Arvioi kokemuksia työnhakuklubista ja sen sisällöistä asteikoilla 1–5 (1=huono, 5= erittäin hyvä), n=70

<u>Työnhakuklubiin osallistuneiden palautteet Kuopion TE-toimisto kevät 2012</u>							
Arvioinnin kohde	arvosana 1	arvosana 2	arvosana 3	arvosana 4	arvosana 5	yhteensä.	keskiarvo
Käytetyt menetelmät		2	10	35	23	289	4,13
Vetäjän asiantuntemus ja osaaminen		2	6	18	44	312	4,46
Klubitoiminnan ilmapiiri		1	14	27	28	292	4,17
Oma osallistumisaktiivisuutesi	1	2	26	30	11	258	3,69
Kokonaisarvio työnhakuklubipalvelusta		3	7	38	22	289	4,13
Yhteensä	1	10	63	148	128	1440	4,11

Määritin toiminnallisen laadun muuttujiksi osatekijäksi ”oma osallistumisaktiivisuus”, ”klubitoiminnan ilmapiiri” ja ”vetäjän asiantuntemus ja osaaminen”. Teknisen laadun muuttujina olivat arviot käytetyistä menetelmistä. Alla olevan kuvion 6 kumpikin kokonaislaadua kuvaava muuttuja eli osallistujien antama kokonaisarvion ja palvelun kokonaislaadun keskiarvo 4,1 olivat yhtä suuret. Samoin eriteltyinä toiminnallisen laadun ja teknisen laadun keskiarvot olivat yhtä suuret 4,1. Merkitsisin kuvioon toiminnallisen laadun ja teknisen laadun alapuolelle tähdellä (\*) ne osatekijät, joista tekninen laatu ja toiminnallinen laatu mielestäni koostuivat.



KUVIO 6. Keväällä 2012 Kuopion TE-toimistossa työnhakuklubiin osallistuneiden palautteiden mukaan palvelun kokonaisarvio ja palvelun kokonaislaadun keskiarvo sekä osatekijöihin eriteltynä keskiarvot toiminnallisesta laadusta ja teknisestä laadusta.

Tarkastelin havaintoaineiston avoimien kysymyksen vastauksia teoriasidonnaisesti. Tutkimuskysymyksenä oli, tukiko aineisto tutkimukseni hypoteesia: työnhakuvalmennukseen osallistuneiden asiakastyytyväisyys on korkeatasoinen, jos asiakas kokee tulensa kuulluksi, hänen ongelmiinsa on paneuduttu ja etsitty ratkaisuvaihtoehtoja hänen arvomaailmastaan käsin, on osoitettu palveluvalmiutta sekä puhuttu asiakkaan kielellä käyttäen tuttuja käsitteitä. Teemoittelin havaintoaineistoja pitäen mielessä hypoteesini ja julkisen työvoimapalvelulaissa määritellyn tavoitteen työllistymisen tukemisesta sekä palvelun kokonaislaadun kaksi elementtiä: Mitä työnhakua tukevaa valmennus antoi (tekninen laatu) ja miten se annettiin (toiminnallinen laatu). Lisäksi tarkkailin mainintoja, jotka liittyvät aiheeseeni työnhakuvalmennuksen eri muodoista, yksilöohjauksesta verkossa tai ryhmäohjauksesta

Kysymykseen 4 ”Mikä työnhakuklubipalvelussa oli hyvää?” vastasi 63 osallistujaa. Eräkato oli 7. Suurin osa vastauksista oli niukkasanaisia ja vain muutamassa esitettiin enemmän kuin yksi hyvyys. Ensimmäiseen teemaan liittyen enemmistö katsoi palvelun hyvyudeksi sen, että sai konkreettista työnhakuasiakirjoihin ja työnhakuhaastatteluun liittyvää oppia. Näistä ovat esimerkkeinä vastaukset:

Työhakemuksiin ja haastattelutilanteisiin liittyvä tieto (työnhakuklubin palaute 7.5.2012).

Tuli kirjaimellisesti käytyä kaikki läpi ja löysi uusia paikkoja etsiä töitä (työnhakuklubin palaute 31.5.2012).

Noin joka kolmas mainitsi työnhakuvalmennuspalvelun hyvyudeksi ohjauksen. Palauteteksteistä päätin, että ohjauksella voi katsoa olleen kaksi ulottuvuutta. Yhtenä ulottuvuutena käytin vastaus kysymykseen ”mitä sai?” Sai ohjausta työnhakuun liittyvissä ongelmissa. Toisena ulottuvuutena oli vastaus kysymykseen ”miten sai?” Jolloin vastattiin määrittelyjä ohjaajan ja ohjattavan välisestä vuorovaikutuksesta. Näistä esimerkkeinä ovat mielipiteet:

Ohjaajan neuvot ja materiaali (työnhakuklubin palaute 30.4.2012).

koska se räätälöitiin minulle sopivaksi (työnhakuklubin palaute 18.4.2013).

Ei turhia lörpötyksiä. Apua sai jos tarvitsi. Aihe jota käsitelty koulussakin ja silti tuli muutama uusi idea (työnhakuklubin palaute 12.6.2012.)

Kuudessa vastauksessa oli erityisesti mainintoja ryhmän ilmapiiristä. Työnhakuklubin toteuttamissuunnitelmassa olleen sosiokonstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan ryhmä oli merkityksellinen oppimisympäristö. Ryhmän ilmapiiriin vaikuttivat ohjaaja ja ohjattavat yksin ja yhdessä. Esimerkkinä on vastaus:

Hyvä ilmapiiri, opin asioita työhausta (työnhakuklubin palaute 26.6.2013).

Kysymykseen 5 ”Miten toimintaa tulisi mielestäsi kehittää?” vastasi 36 osallistujaa. Eräkato oli lähes puolet. Seitsemäntoista vastausta sisälsi selkeän kehittämis ehdotuksen. Muissa vastauksissa todettiin pääsääntöisesti, ettei kehittämistarvetta ollut tai ei huomattu. Esimerkiksi näin:

Paha sanoa, klubijakso oli niin lyhyt etten kerennyt pahemmin puutteita huomata. (työnhakuklubi palaute 28.5.2012)

Neljä kehittämis ehdotusta kohdistui ohjaukseen sisältäen toiveita kotitehtävistä tai uusista käsiteltävistä aiheista sekä yksilö- tai ryhmäohjausosuuden lisäämistä. Yksi ehdotti kahvitarjoilua tai siirtämistä verkko ympäristöön. Kymmenen vastaaja ehdotti



työnhakuklubin kokoontumisajankohdan myöhentämistä tai keston lyhentämistä. Viime mainitusta on esimerkkinä vastaus:

Tapaamiset voisi pitää hieman myöhemmin niin kaikki ei koomailisi niin voimakkaasti (työnhakuklubin palaute 14.5.2012).

Työnhakuklubilla käytössä olleisiin kannettavien tietokoneiden teknisten ongelmien korjaamista ehdotti kolme vastaajaa seuraavasti:

Tietokoneiden johtojen kanssa näytti olevan taisteluita, joten ne kannattaa hoitaa kuntoon (jos ei ole jo hoidettu) (työnhakuklubin palaute 12.7.2012).

Kysymykseen 6 ”Miten arvioit palvelun vaikuttaneen työnhakuusi ja työllistymiseesi” vastasi 58 osallistujaa. Osa vastauksista oli yhden sanan mittaisia. Eräkato oli 12. Neljä vastaajaa arvioi työnhakuklubin merkityksen hyvin vähäiseksi. Tästä on esimerkkinä vastaus:

eipä juuri, ainakaan juuri tällä hetkellä. ehkä seuraavat kuukaudet näyttävät (työnhakuklubin palaute 14.5.2012).

Positiivisen vaikutuksen perusteluina oli 16 vastauksessa työnhaun aktiivisuuden lisääntyminen tai laajentuminen. 24 osallistujaa mainitsi konkreettisten työnhakutaitojen parantumisen olevan merkityksellistä. Neljässä vastauksessa oli mainintoja itsetunnon kohoamisesta. Tästä on esimerkkinä vastaus:

Tunnen oloni nyt varmemmaksi vaikka töitä ei olekaan löytynyt, klubin ansiosta laitan hakemuksia menemään paljon rohkeammin (työnhakuklubin palaute 7.5.2012).

Kysymykseen 7 ”Muut kommentit ja mielipiteet?” vastasi 20 osallistujaa. Eräkato oli lähes kaksi kolmasosaa. Yleensä kommenttina oli lyhyt kiitos palvelusta tai sanottiin klubin olleen ihan OK. Yhdessä vastauksessa muisteltiin myös nättiä vetäjää. Kahdessa monisanaisessa kommentissa todettiin klubin tarpeellisuus tai esitettiin kehittämisedotukseksi katsottavia mainintoja klubin sisältöön ja ryhmätoimintaa. Esimerkiksi näin:

Hyvä palvelu ja mielestäni tarpeellinen vastavalmistuneelle ja ns. kokemattomalle työntekijälle/hakijalle. Omakohtaiset kokemukset positiivisia. (työnhakuklubin palaute 27.4.2012.)

Olisi ollut kiva, jos tietäsi miltä alalta muut klubilla olleet ovat valmistuneet ja mitä tehneet. Ilmapiiiri klubilla oli hiljainen. Olisi varmasti auennut keskusteluja, jos ihmiset olisi esitelly toisilleen. (Vaikka tämä ei tietenkään ole klubin pääasia, mutta mielestäni se olisi luonut paremman ilmapiiirin.) (työnhakuklubin palaute 14.6.2012.)

## 7.2 Työhaun verkkovalmennuksen palautteiden arviointia

Työhaun verkkovalmennuksen palautelomakkeessa (Liite 2) pyydettiin taustatietona täsmällisiä tosiasiatietoja otsikolla ”yleistietoja”: paikkakunta (avoin kysymys), ohjattu /ohjaamaton valmennus (luokitusasteikko, kaksi tyyppiarvoa, dikotomia), ohjaajan nimi [mikäli ohjattu] (avoin kysymys), asema työmarkkinoilla valmennusta ennen sekä valmennuksen päätyttyä [töissä, osa-aikatoissa, yrittäjä, koulutuksessa, työtön, muu] (avoimet kysymykset).

Asiakastyytyväisyydestä mielipiteen mittaamiseksi palautteessa pyydettiin arvioimaan valmennusta monivalintakysymyksillä merkitsemällä vastaus kouluarvosanoin 1-5. Arviointikohteena oli toteutustapa, sisältö, hyödyllisyys, opettajien asiantuntemus, opettajien esitystapa, ohjaajan asiantuntemus, ohjaajan työskentelytapa, järjestelmän käytettävyys sekä tekninen toimivuus ja yleisarvosana. Rajatuissa avoimissa kysymyksissä pyydettiin mainitsemaan valmennuksen vahvuudet ja heikkoudet. Lisäksi monivalintakysymyksellä luokkaeron selvittäminen oliko osallistuja laatinut ja julkaissut CV:n työvoimahallinnon CV-netti -palvelussa?

Työhaun verkkovalmennukseen osallistui touko-kesäkuussa 20 henkilöä. Valmennuksen jälkeen palautteiden määrä oli 16. Havaintoaineiston yksikkökato oli 20 %. Eräkattoa oli kahdessa kysymyksessä (järjestelmän käytettävyys ja tekninen toimivuus) yksi havaintoyksikkö kummassakin. Taustatietojen mukaan verkkovalmennukseen osallistuneiden paikkakunta oli 14 Kuopio, 1 Suonenjoki ja 1 Viinijärvi. Kaikilla osallistujilla oli sama ohjaaja.

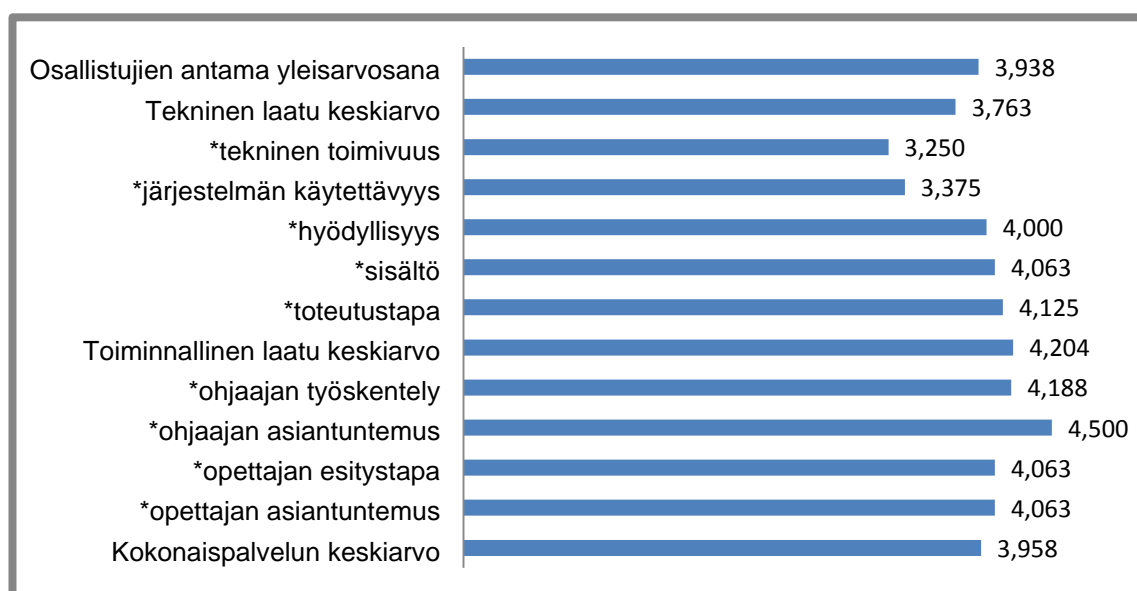
TAULUKKO 5. Kuopion TE-toimiston työnhaun verkkovalmennukseen keväällä 2012 osallistumisen jälkeen annettujen palautteiden arvosanat ja keskiarvot. Arvioi kokemuksia työnhaun verkkovalmennuksesta ja sen sisällöstä asteikoilla 1–5 (1=huono, 5=erittäin hyvä). Eräkadun vuoksi havaintoyksikköjen määrä (n=16/n=15) on arvioinnin kohteen solussa.

Työnhaun verkkovalmennukseen osallistuneet Kuopion TE-toimisto kevät 2012

Arvioinnin kohde	huono	välttävä	tydyttävä	hyvä	erittäin hyvä	yht.	keski- arvo
Toteutustapa (n=16)			2	10	4	66	4,125
Sisältö (n=16)			3	9	4	65	4,063
Hyödyllisyys (n=16)		1	2	9	4	64	4,000
Opettajien asiantuntemus (n=16)			2	11	3	65	4,063
Opettajien esitystapa (n=16)			2	11	3	65	4,063
Ohjaajan asiantuntemus (n=16)				8	8	72	4,500
Ohjaajan työskentely (n=15)				8	7	67	4,188
Järjestelmän käytettävyys (n=16)		1	9	5	1	54	3,375
Tekninen toimivuus (n=15)		1	7	6	1	52	3,250
Yleisarvosana (n=16)			2	13	1	63	3,938
yhteensä		3	29	90	36	633	3,957

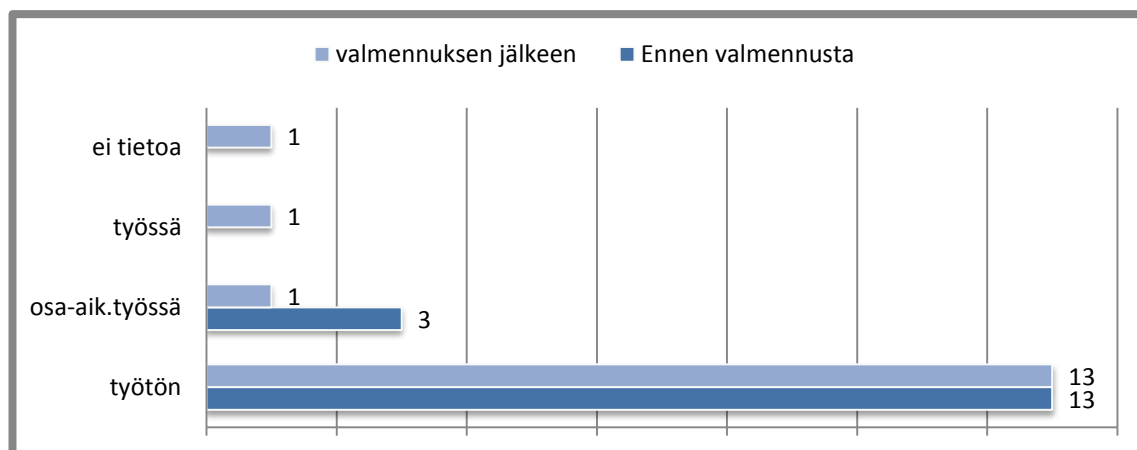
Yllä olevassa taulukossa 5 on merkitty havaintoyksikköjen määrä (n=16/n=15) kysymyssoluun. Palvelun kokonaislaatua mittaavaksi luvuksi katsottava yleisarvosana oli tyydyttävä 3,94, joka on lähellä hyvää. Moodi oli 4 ja sen frekvenssi 13. Alhaisimmat keskiarvot saivat järjestelmän käytettävyys 3,38 ja tekninen toimivuus 3,25. Kaikkien keskiarvojen keskiarvo oli 3,96. Alhaisin yksittäisen palautteen keskiarvo oli 3,1 (mediaani 3 ja moodi 3). Palautteen mukaan vastaaja oli saanut valmennuksen aikana cv:n ja hakemuksen viilausapua, mutta hän ei ollut tyytyväinen verkko-opettajan esitystapaan. Korkein yksittäisen palautteen keskiarvo oli 4,9 (moodi ja mediaani 5), jolloin vain teknisen toimivuuden arvosana oli alle viisi. Hajontalukuna muuttujien vaihteluvälin pituus oli 1,8.

Jaoin työnhaun verkkovalmennus -palvelun koetun laadun kahteen ulottuvuuteen eli tekniseen laatuun (mitä) ja toiminnalliseen laatuun (miten). Päätelmäni mukaan teknistä laatua kuvasivat toteutustapa, sisältö, hyödyllisyys sekä järjestelmän käytettävyys ja tekninen toimivuus. Toiminnallista laatua kuvasivat opettajan asiantuntemus, opettajan esitystapa, ohjaajan asiantuntemus ja ohjaajan työskentely. Alla olevan kuviossa 7 ilmenee osallistujien antama yleisarvosanojen keskiarvo ja laskennallinen palvelun koetun kokonaislaadun keskiarvo sekä teknisen laadun ja toiminnallisen laadun keskiarvot. Näiden kahden viime mainitut koetun laadun elementtien alapuolella on tähdellä (\*) merkittynä osatekijät, joista tekninen laatu ja toiminnallinen laatu mielestäni koostuivat.



KUVIO 7. Keväällä 2012 Kuopion TE-toimiston työnhaun verkkovalmennuksesta annettujen palautteiden mukaisesti osallistujien antamat yleisarvosanojen keskiarvo. Sekä teknistä laatua ja toiminnallista laatua kuvaavien osatekijöiden keskiarvot eriteltynä. Lisäksi viimeksimainittujen keskiarvojen keskiarvo, joka kuvaa koettua kokonaislaatua.

Palautteessa kysyttyjen taustatietojen mukaan ennen valmennusta 13 verkkovalmennukseen osallistunutta oli työmarkkina-asemaltaan työtön ja kolme oli osa-aikaisesti tai tarvittaessa työssä. Alla olevasta kuviosta 8 ilmenee, että valmennuksen jälkeen työmarkkina-asemaltaan työttömien lukumäärä oli sama kuin ennen valmennusta. Havaintoaineistossa eräkato oli 1 vastaus ”verkkovalmennuksen jälkeen” -tilanteesta.



KUVIO 8. Keväällä 2012 Kuopion TE-toimiston työhaun verkkovalmennukseen osallistuneiden palautteiden mukaan työmarkkina-asema ennen valmennusta ja valmennuksen jälkeen. (n=16)

Rajattuna avoimena kysymyksenä verkkovalmennuksen osallistujapalautteessa pyydettiin numeerisen arvioinnin täydennykseksi mielipiteitä valmennuksen vahvuuksista ja heikkouksista. Teemoittelin vastauksia samoin kuin työnhakuklubin kohdalla: Kiinnittäen huomiota mainintoihin, jotka liittyivät hypoteesiin, julkisen työvoimapalveluun ja palvelun laatuun. Lisäksi tarkkailin mainintoja verkkoympäristössä ohjaamiseen. Työhaun verkkovalmennukseen osallistui 20 ja heistä 16 antoi palautteen. Havaintoaineiston yksikkökato oli viidesosa.

Avoimeen kysymykseen verkkovalmennuksen vahvuuksista vastasi 14 osallistujaa, jolloin eräkatoa oli 2. Pääsääntöisesti vastaukset sisälsivät useita lauseita ja vahvuudeksi mainittiin monia eri seikkoja. Ohjaus mainittiin 10 vastauksessa. Verkko-opiskelun edut ja konkreettinen työnhaku olivat 7 vastauksessa. Itsetuntoon tai itsetuntemukseen liittyviä mainintoja oli 6 vastauksessa. Näistä on esimerkkinä vastaus:

Valmennuksen aikana tuli tarkkaan mietittyä omia vahvuuksiaan ja osaamisiaan. Resume-muotoisen CV:n tekeminen oli uusi idea itselleni ja mielestäni hyvä harjoitus. Aion myös käyttää sitä työhakemuksia lähettäessäni. Valmennus oli myönteistä ja kannustavaa ja lisäsi luottavaisuutta

omiin kykyihin etsiä ja hakea työtä. (verkkovalmennuksen palaute 19.6.2012.)

Avoimen kysymyksen verkkovalmennuksen heikkouksista antoi mielipiteensä 15 osallistujaa. Eräkato oli 1 vastaus. Monet vastaukset olivat muutaman lauseen mittaisia ja niissä mainittiin useampi heikkous. Heikkoutena mainittiin 13 kertaa pääasiassa tekniseen laatuun liittyvistä seikoista (verkkoympäristö, ohjelma ja sen käytettävyys tai verkkoyhteyden toimivuus). Toiminnalliseen laatuun liittyviä ohjauksen heikkouksia mainittiin 7 vastauksessa. Erityisesti kahdessa vastauksessa tuotiin esille vuorovaikutuksen vähäisyys tai suppeus. Tästä on esimerkkinä vastaus:

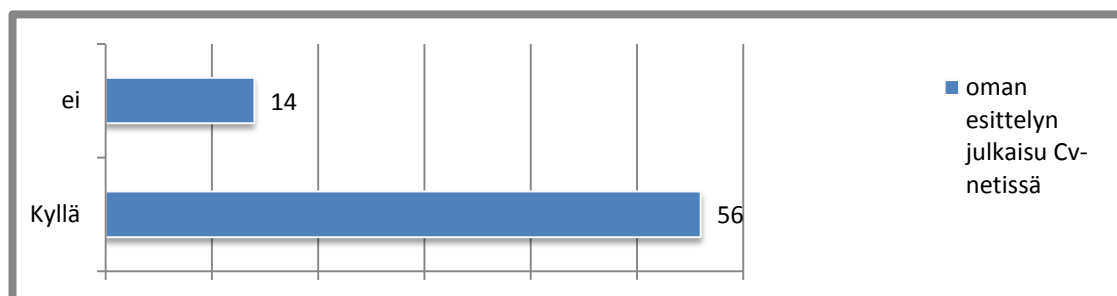
Nettisivut olivat toisinaan hankalat käyttää ja hieman epäselvät. Joskus en päässyt etenemään, vaikka olin kaikki videot katsonut, koska ohjelma sanoi että joku video on vielä katsomatta. Valmentajan kanssa olisi voinut olla kolmas puhelu, jonka tarkoituksena olisi ollut tarkastaa kurssin eteneminen ja antaa hieman neuvoa ja kannustusta. Olisi ollut hienoa jos olisi ollut mahdollisuus tallentaa videot myös itselleen myöhempää käyttöä varten. (verkkovalmennuksen palaute 6.6.2012.)

### 7.3 CV-netti -palvelun käyttö

Kummankin perusjoukon asiakaspalautteissa tiedusteltiin CV-netti -palvelun käyttöä. Työnhakuklubin lomakkeessa tiedusteltiin julkaisemista kahdella vaihtoehdolla (kyllä/ei) ja avoimella kysymyksellä perusteluja julkaisemattomuuteen. Työnhaun verkkovalmennuksen asiakaspalautelomakkeessa oli CV-netissä esittelyn julkaisemiselle kolme vaihtoehtoa luokkaeron selvittämiseksi. Vaihtoehdot olivat: Olen laatinut ja julkaissut CV:n palvelussa; Olen laatinut CV:n palvelussa ja aion julkaista sen pian; En aio julkaista CV:tä palvelussa.

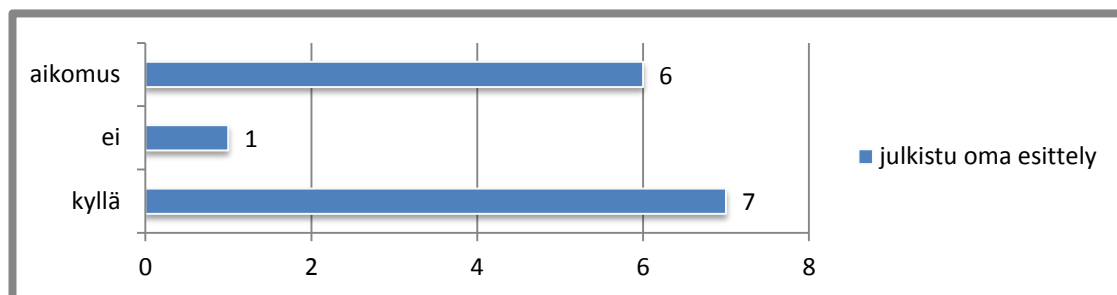
Työnhakuklubin kysymykseen CV-netin käytöstä kertoo alla oleva kuvio 9. Asiakaspalautteen antaneista klubilaisista 80 % oli julkaissut esittelynsä CV-netti -palvelussa. Kymmenen osallistujaa perusteli avoimeen kysymykseen julkaisemattomuutta. Niistä kuudessa vastauksesta saattoi tulkita jonkinasteisia aikomuksia julkaisemiksi myöhemmin, kunhan ehtii. Muiden palautteiden mukaan ajankohta ei ollut sopiva tai ei

ollut motivaatiota. Eräkadon määrä oli 4, koska tietoa mielenkiinnon kohteensa olevasta asiasta ei saatu.



KUVIO 9. Keväällä 2012 Kuopion TE-toimistossa työnhakuklubiin osallistuneiden palautteiden mukaan oman esittelyn julkaiseminen CV-netissä.  $n=70$

Verkkovalmennukseen osallistuneiden asiakaspalautteista ilmeni alla olevassa kuvio 9 mukaan, että noin joka toinen oli julkaissut esittelynsä CV-netti -palvelussa. Aikomuksensa myöhemmästä julkaisusta ilmoitti 6 vastaajaa. Yksi vastaaja ei julkaise, koska palautteen mukaan hän ei luota netin turvallisuuteen.



KUVIO 10. Keväällä 2012 Kuopion TE-toimiston työhaun verkkovalmennukseen osallistuneiden palautteiden mukaan oman esittelyn julkaiseminen CV-netissä.  $n=14$

## 8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimukseni tavoite oli tarkastella työnhakuvalmennukseen osallistuneiden asiakaspalautteita ja arvioida asiakastyytyväisyyttä kahden aineiston perusteella. Asiakaspalautelomakkeiden kysymykset kohdistuivat koetun palvelun elementteihin toiminnallisesta laadusta ja teknisestä laadusta. Mielipiteen mittaamiseksi arvioin asiakastyytyväisyyttä osallistujien antamien arvosanojen keskiarvoilla sekä mediaanilla ja moodilla. Palautteissa ei kysytty osallistujien käsityksiä palvelun järjestäjän imagosta eikä palveluun kohdistamia odotuksia. Viime mainitun seikan vuoksi asiakastyytyväisyyttä ei voinut arvioida käyttämällä ns. kuiluanalyysiä koetun laadun ja odotetun laadun eron selvittämiseksi. Grönroosin mallin (1987) mukaan laatuodotus kuitenkin heijastui asiakkaan kokeman palvelun laadussa, koska laatu oli hänen odotuksiansa ja palvelusta saamien kokemustensa yhteistulos. Laatuarvioinneissa oli tärkeintä asiakkaan ja organisaation kohtaamistilanteet. (Mattila 1999, 20; 75.)

### 8.1 Työnhakuklubin tulokset

Työnhakuklubiin osallistujat olivat melko homogeeninen joukko. Vaikka taustatietoja ei anonyymissa osallistujapalautteessa pyydetty, oli tiedossa palvelun kohderyhmä. Taustaltaan he olivat Kuopion TE-toimistoon asiakkaita, jotka olivat ilmoittautuneet työttömäksi työnhakijaksi ja olivat iältään alle 25-vuotiaata sekä pääsääntöisesti vähän ennen työnhakuklubille osallistumista suorittaneet ammatillisen perustutkinnon ja olivat siirtymässä työmarkkinoille eikä heillä ollut tiedossa alkavaa työtä tai koulutusta. Klubille osallistui 155, joista 70 antoi sähköisesti kerätyn osallistujapalautteen. Vastausaste oli 45,16 %. Näiden vastauksien perustella osallistujat olivat hyvin tyytyväisiä TE-toimiston tarjoamaan palveluun. Palvelun koettua kokonaislaatua kuvaava kokonaisarvosana oli hyvä, 4,12. Palautelomakkeen kysymykset liittyivät kokonaislaatuun vaikuttavaan koetun laadun kahteen elementtiin: toiminnalliseen laatuun, jonka keskiarvo oli 4,10 ja toiminnalliseen laatuun, jonka keskiarvo oli 4,13. Keskiarvojen perusteella voidaan todeta, että tyytyväisyydellä ei ole juuri ollenkaan eroa näissä palvelun koettua laatua kuvaavissa elementeissä eikä verrattuna kokonaislaatuun. Toi-



minmallisen laadun osatekijänä ”klubin vetäjän asiantuntemus ja osaaminen” sai korkeimman arvosanojen keskiarvon 4,5 ja heikoimman keskiarvon 3,7 sai oma osallistumisaktiivisuus. Kaikkien arviointien keskiarvoista vain kaksi oli alle 3 ja kahdeksan antoi korkeimman mahdollisen keskiarvon. Alhaisimman kokonaisarvioinnin antanut vastaaja ei vastannut avoimiin kysymyksiin eikä näin ollen saatu numeraalista arviointia täydentäviä mielipiteitä. Toiseksi alhaisimman kokonaisarvioinnin antaneen osallistujan avoimien vastauksien mukaan hän piti hyvänä oman CV:n laatimista, mutta hän ei saanut riittävästi omalla ammattialalla tarvittavia tietoja. Hän arvioi, ettei palvelun vaikuttanut työnhakuun tai työllistymiseen millään tavalla.

Julkisella työvoimapalvelulla tulisi vaikuttavuutta ja työnhakuvalmennuksen tulisi auttaa ja tukea työnhakijaa työhaussa ja työllistymisessä. Työnhakuklubin osallistujapalautteessa ei kysytty taustatietona työmarkkina-asemaa. Kysymykseen 6 työnhakuklubipalvelun vaikuttavuudesta työnhakuun ja työllistymiseen arvioi 58 osallistujaa. Useimmat vastaukset olivat hyvin niukkoja, usein oli vain yksi sana. Palautteissa arvioidun positiivisen vaikutuksen perusteluina oli 16 vastauksessa työhaun aktiivisuuden lisääntyminen tai laajentuminen, jota voi pitää Onnismaan (2007, 123) mukaan ohjauksen vaikuttavuutena. Lisäksi oli 24 mainintaa konkreettisten työnhakutaitojen parantumisesta ja 4 mainintaa itsetunnon kohentumisesta.

Tutkimusten mukaan työnhakuaktiivisuus on yhteydessä siihen, miten todennäköisenä työn saantia pidetään. Työttömät ja palvelutarve -tutkimuksen kyselyyn vastanneista iän mukaisessa jakaumassa noin puolet alle 25-vuotiaista arvioivat työnhakuaktiivisuutensa aktiiviseksi tai erittäin aktiiviseksi ja kolmannes arvioi itsensä passiiviseksi. Koulutustason mukaisessa jakaumassa keskiasteen tutkinnon suorittaneista joka toinen oli aktiivisia tai erittäin aktiivisia ja passiivisia noin neljännes. Alimman korkea-asteen tai korkea-asteen tutkinnon suorittaneista arvioivat itseään noin 60 % aktiiviseksi tai erittäin aktiiviseksi noin ja 13 % passiiviseksi. Kaikista vastaajista (n=2076) noin kolmannes arvioi työnhakuahkeruuden puutteen haitanneen jonkin verran työllistymistä. (Aho, Virjo, Tyni & Koponen 2005, 13; 48;)

Työpoliittisen tutkimuksen 222 saatavilla olevan tiivistelmän mukaan Juha Tuomaala (2000) tutki työnhakukoulutuksen vaikuttavuutta 1990-luvun lopulla. Hän tulkinna mukaan ryhmäpalveluna järjestelyllä työnhakukoulutuksella oli myönteistä vaikutusta työttömien työllistymiseen. Vuoden 1998 alussa pidetty viiden päivän mittainen työnhakukoulutus nosti työttömien työllistymisen todennäköisyyttä 4,3 prosenttiyksiköllä verrattuna kontrolliryhmään. Perusasteen tutkinnon suorittaneet hyötyivät enemmän kuin keski- tai korkea-asteen tutkinnon suorittaneet.

Petri Koiviston (2010) tutkimuksien mukaan ammatillisen koulutuksen loppuvaiheen opiskelijat, jotka olivat valmistumisen jälkeen suuntautumista työelämään, hyötyivät osallistumisesta viikon mittaiseen Koulutuksesta työhön -työpajaan (engl. School-to-Work workshop). Työllistymistä edistävä ja työllistymisvalmiuksia antanut Koulutuksesta työhön – työpaja oli Työterveyslaitoksen kehittämä ryhmäohjauksen menetelmä ammatillisten oppilaitoksien käyttöön. Menetelmän tavoitteena oli vahvistaa nuoria työelämään siirtymisen vaiheessa ja antaa valmiuksia selviytyä työn saannin vaikeuksista ja työttömyydestä. Koulutuksesta työhön -ryhmän osallistujat työllistyivät paremmin ja heidän saamansa työ vastasi enemmän koulutusta ja heillä oli selkeämpiä henkilökohtaisia urasuunnitelmia kuin vertailuryhmään kuuluvilla. Kymmenen kuukauden seurantajakson jälkeen osallistujat olivat tavoitteellisia työelämän suhteen ja palkkatyöstä saadut tulot vakauttivat taloudellista tilannetta sekä tuki mielenterveyttä ehkäisemällä riskiryhmän mahdollisia masennusoireita. (Koivisto, 2010, 2-3; 60; 77-78.)

Asiakastyytyväisyystutkimuksissa on yleistä, että palautteet kohdistuvat arvosteluasteikon ääripäihin. Julkisena työvoimapalveluna järjestettävä työnhakuklubi katsotaan kuuluvan osaksi nuorten TE-palveluja, joten TE-toimisto on aloitteellinen työnhakuklubiin ohjaamisessa. Varsinkin Nuorten yhteiskuntatakuun aikana sen katsotaan kuuluvan osaksi nuorten palvelua. Tätä voidaan pitää Vanhalakka-Ruohon & Juutilaisen (2003, 18) sanoin elinikäistä oppimista ja ohjausta edistävän toimintapolitiikan aikakaudella institutionaalisena toimintana, koska nuoret pakotetaan osallistumaan siihen toimintaan, mikä on tarjolla. Vain kaksi osallistujaa antoi kaksi keskiarvoltaan välttävän palautteen. Toinen protestoi valmennuksen muotoa, koska hänelle olisi sopinut pa-

remmin verkkovalmennus. Toinen ei perustellut alhaisia arvosanoja eikä antanut kehittämisehdotuksia. Palautteista päätellen ryhmäohjaaja oli mitä todennäköisimmin ammattitaitoinen ja hallitsi ryhmädynamiikan. Amundsonin (2005, 30) mukaisesti ohjaaja osasi suhtautua vastahakoisiin asiakkaaseen ja ymmärsi vastustukseen taustoja. Ohjaaja sai omalla toiminnallaan vastahakoiset osallistujat ryhmän toimintaan mukaan.

Osallistujapalautteiden mukaan psyykkiset voimavarat lisääntyivät ja olo varmentui kannustuksen ja harjoittelemisen ansiosta. Harjoittelemisen oli tärkeä osa työnhakuvalmennusta, koska Amundsonin (2005, 118) mukaan työhaastatteluissa käytetään usein behavioraalisia haastattelutekniikoita, jolloin haastateltavan pitää pystyä kertomuksen muodossa osoittamaan omaavansa ne taidot, joita hän väittää itsellään olevan. Ne tarinat, joita itsestämme kerromme, sisältävät monenlaista informaatiota. Harjoittelemalla voi saada tarinat hyvin eteneviksi ja työhaastatteluihin sopivan pituiseksi. Tarinavarasto lisää itseluottamusta ja on apuna työhaastatteluissa. Parhaimmista tarinoista voi kertoa kulloiseenkin tilanteeseen sopivan ja sopivia seikkoja painottaen.

Sosiodynaamisen ohjauksen viitekehyksestä tarkasteltuna avoimien kysymyksien vastauksissa esitettiin mielipiteitä työnhakuvalmiuksien parantumisesta. Palautteiden mukaan klubin aikana oli laadittu työnhakuasiakirjoja ja valmistauduttu haastatteluun. Tämä on työnhakuklubin toiminnan taustalla olevan sosiokonstruktiivisen oppimiskäsitteen mukaista toimintaa: tekemällä itsenäisesti ja tekemällä ryhmässä sekä keskustelemalla ryhmässä ja harjoittelemalla yhdessä todellisia ongelmia käyttävillä opetusmenetelmillä.

Ohjaajaan liittyvästä vuorovaikutuksesta annettiin 20 arviota. Niiden mukaan ohjaajan toiminta oli asiantuntevaa, innostavaa ja kannustavaa sekä joustavaa esimerkiksi osallistumisen päivien suhteen. Ryhmän sisäisestä vuorovaikutuksesta annettiin kuusi mainintaa. Näistä vastauksista esimerkkinä ovat:

Työnhakuklubissa oli hyvää ohjaajan aktiivinen ja innostava asenne. Tuli jotenkin sellainen olo, että kyllä sitä työtä löytyy ja että aktiivisena kun vaan on, niin asiat järjestyy. (työnhakuklubin palaute 21.6.2012.)

rentous, asioista oli helppo ja mukava keskustella (työnhakuklubin palaute 31.5.2012).

Sosiodynaamisen ohjauksen auttamisfilosofian mukaisesti työnhakuklubilla oli yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa löydetty vaihtoehtoisia selviytymiskeinoja. Niitä olivat maininnat piilotyöpaikoista, harjoittelupaikoista ja oppisopimuksesta. Esimerkiksi alla olevan palautteen mukaisesti:

Palvelu vaikutti työnhakuuni positiivisella ja motivoivalla tavalla. Osaa katsella paremmin erilaisista paikoista sekä kysellä vaikei välttämättä olisi työnantajat työpaikka-ilmoituksia jättäneetkään. – – Työllistymiseeni ei varsinaisesti vaikuttanut. (työnhakuklubin palaute 27.4.2012).

Ohjauksen tavoite oli tukea omien voimavarojen tunnistamisessa. Amundsonin (2005, 119) mukaisesti työnhakuasiakirjojen tekeminen oli yksi hyvä itsetutkiskelun apuväline. Tästä on esimerkkinä palaute:

Sai uutta tietoa työhausta, mitä ei ole aiemmin saanut esimerkiksi koulun aikana. Sai miettimään omia vahvuuksia ja jonkin verran myös heikkouksiakin. (työnhakuklubin palaute 9.5.2012.)

Konstruktiivisen oppimisteoriaan pohjautuvassa ryhmäohjauksessa pääpaino oli siinä, mitä kaikkien ryhmän jäsenten olisi hyödyllistä oppia ja lisäksi yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Oppimisprosessia tuettiin erilaisilla oppimistehtävillä, joiden perustana olivat ryhmän jäsenten aikaisemmat tiedot ja taidot. Tärkeää oli hyväksyvä ja tukea antava ilmapiiri. Ruposen ym. (2000, 165) mukaisesti ryhmään osallistumisella ja erilaisia oppimistehtäviä tekemällä mahdollistui käyttäytymisen muutos, joka edellytti myös asenteiden ja ajattelun muutosta. Ryhmässä oivallukset omasta toiminnasta sekä tulokset toisten ryhmän jäsenten toiminnasta heijastuivat vaihtoehtoiseen toimintaa siirtymiseen. Työnhakuklubin menettelyistä on esimerkkinä vastaus:

Käytimme kunnolla aikaa tiettyjen osa-alueiden esim. työhakemuksien tekemiseen. Näin kerkesi hyvin sisäistämään tarpeelliset asiat. Hyvää oli myös se, että jokaiselle voitiin hieman räätälöidä kullekin tarpeellisten asioiden harjoittelemista. (työnhakuklubin 30.3.2012.)

Jos työttömyys elämäntilanteena on ristiriidassa yksilön omien tavoitteiden ja päämäärien kanssa, on selviytymiseksi kolme toimintastrategiaa. Antonovoskyn kehittämän coping-teorian mukaan ensimmäinen toimintastrategia on aktiivinen suoralla toiminnalla tilanteen muuttaminen; toinen on passiivinen omien asenteiden, odotuksien ja päämäärien mukautuminen; kolmas on pakeneminen käyttämällä erilaisia psykologisia puolustusmekanismeja tai pakoreaktioita. Kahden ensimmäisen toimintastrategian (aktiivinen ja passiivinen) keinot voivat johtaa onnistuessaan tyytyväisyyden palautumiseen. Kolmas strategia kuluttaa henkisiä voimavaroja. Ristiriitatilanteesta selviytymiseksi on ymmärrettävä tilanne ja mahdollisuudet, ja on oltava tahto ja kyky toimia asettamansa päämäärän saavuttamiseksi. (Ojala & Uutela 1993, 50.) Useiden palautteiden mukaan osallistujat käyttivät aktiivista toimintastrategiaa. Yhden osallistujan vastaus viittasi toiseen toimintastrategiaan keinoon omien asenteiden mukauttamista huonossa työllisyystilanteessa tai epärealistisissa toiveissa. Samainen osallistuja olisi halunnut mieluummin osallistua verkkokurssille. Hänen palautteesta ei voi päätellä mikä osa motivaatiosta ja mukautumista oli ohjaajan tai ryhmän aiheuttamaan muutosta.

Sosiodynaamisen ohjauksen viitekehyksestä tarkasteluna työhakuklubiin osallistuneet ja palautteen antajat olivat pääsääntöisesti olleet elämäntilanteeseen sopivassa ohjauksessa. Borgenin ja Amundsenin (1987) Tunteiden vuoristorata -mallin mukaan työttömyyden alkaessa ohjauksen tulisi kohdistua työnhakutaitoihin ja itseluottamuksen lisäämiseen silloin kun työtä hakeva henkilö arvioi olevan mahdollisuuksia saada työtä. Ohjauksen tulisi virittää tahtoa ja aktiivisuutta työnhakuun. (Tapaninen 2000, 28-29.) Kysyttäessä työnhakuklubin vaikutusta työnhakuun ja työllistymiseen vain neljä arvioi sen olevan vähäinen. Eräkato oli 12. Amundson (2005, 31) mukaan, jos ohjausasiakkaalla ei ollut aktiivista roolia eikä yhteistyöhalukkuutta, ohjaus ei toimi eikä sillä ollut vaikuttavuutta. Ohjaaja ei voinut tukea työllistymistä vaikeuttavien ratkaisujen etsimisessä, jos ohjattava ei nähnyt ongelmaa tai ei ollut motivaatiota sen poistamiseen.

## 8.2 Työhaun verkkovalmennuksen tulokset

Työhaun verkkovalmennukseen osallistuneiden perusjoukko oli jonkin verran heterogeenisempi kuin työnhakuklubin perusjoukko. TE-toimistoa ei noudattanut verkkovalmennuspalvelun tarjoamisessa tarkkaa ikärajaa niin kuin työnhakuklubin tarjoamisessa 25-vuoden ikää. Kokemukseni mukaan palvelua tarjottiin ensisijaisesti vastavalmistuneille maistereille ja ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneille. Vastavalmistuneiden osallistumishalukkuus tuli vähäisempi kuin mitä valmennuspaikkoja oli tarjolla. Valmennukseen osallistui myös sellaisia työnvälityslinjan työnhakija-asiakkaita, joilla saattoi olla valmistumisen jälkeistä työkokemusta jo useampia vuosia tai olivat palaamassa työmarkkinoille lastenhoitokauden jälkeen. Osallistujia oli 20, joista osallistujapalautteen antoi 16. Annettujen palautteiden perustella osallistujat olivat tyytyväisiä. Yleisarvosana oli 3,9, jolloin moodi ja mediaani olivat 4. Yleisarvosanojen keskiarvo oli vähän alempi kuin Salmelan (1997) mukaan tyypillisesti viisiluokkaisten asiakas-tyytyväisyystutkimukseen keskiarvojen vaihteluväli 4,3–4,9 (Mattila 1999, 69). Arvosanat keskittyivät tyypillisesti mediaanin kanssa samaan luokkaan. Kahden aineistoni perustella totesin korkeakoulututkinnon suorittaneiden olleen kriittisempiä kuin alemman koulutustason suorittaneet. Grönroosin (1987) mukaisesti vuorovaikutuksen aikaiset tapahtumat vaikuttivat eniten osallistujien kokemaan laatuun (Mattila 1999, 20). Verkkovalmennuksessa vuorovaikutus oli kuuloaistin välityksellä puhelimitse käydyn alku- ja loppukeskustelun aikana sekä näköaistin välityksellä luettuna ja kirjoitettuna verkkoympäristössä. Ohjaajan asiantuntemuksen keskiarvo 4,5 ja työskentelyn keskiarvo 4,2 olivat korkeimmat keskiarvot. Kolmantena oli valmennuksen toteutustavan keskiarvo 4,1.

Kyselylomake ei sisältänyt kysymyksiä laatuodotuksista tai palvelun tuottajan imagoista. Kun jaottelin kyselylomakkeen palvelun sisällöstä annetut arvosanat koetun kokonaislaatuun vaikuttavaan koetun laadun kahteen elementtiin, oli toiminnallisen laadun keskiarvo 4,20 ja toiminnallisen laadun keskiarvo 3,76. Totesin, että keskiarvoa alensi verkkovalmennuksen tekninen laatu. Palvelun kohderyhmästä päättelin, että vaikka osallistujilla ei ollut aikaisempaa kokemusta työnhakuvalmennuksesta, heillä oli vertailukohtana aikaisempaa kokemusta verkko-opinnoista. Osallistujilla oli useita maininto-

ja teknisen laadun heikkouksista ja kehittämisehdotuksia teknisen toteutuksen parantamiseksi. Tosin oli muutamia poikkeavia mielipiteitä. Vastauksista kävi ilmi myös verkkovalmennukseen osallistumisen edellyttämät kirjallisen ilmaisutaidon hallinnan ja tietoteknisen osaamisen vaatimukset. Näistä on esimerkkinä palaute:

Luentotiivistelmien lukeminen selaimessa oli hankalaa, kun niitä ei saanut suurennettua koko näytön suuruiseen tilaan (tai en osannut/ huomannut miten se tehdään). Harjoitusten kohdalla menetin muutaman kerran kirjoittamani tekstin kun en huomannut tallentaa tätä. Olisiko mahdollista, että järjestelmä huomauttaisi sivulta toiselle siirtyessä tallentamisesta, ts. toiselle sivulle siirtyminen ei onnistuisi, ellei olisi tallentanut tekstiä. (työnhaun verkkovalmennus palaute 19.6.2012.)

Asiakastyytyväisyyttä tarkastelevassa kappaleessa oli esillä se, että palautteisiin vaikuttaa kysymyslomakkeen kysymysten asettelu sekä se missä ja milloin kysely tehdään. Verkkovalmennukseen osallistujien palautteiden antaminen oli teknisesti yhtä vaivastonta kuin koko verkkovalmennus. Puhelimitse käydyn valmennuksen loppukeskustelun yhteydessä ohjaaja antoi linkin palautejärjestelmään ja pyysi antamaan palautteen mahdollisimman pian. Neljä viidestä vastasi kyselyyn. Havaintoaineiston yksikkökato oli 4. Vastausprosentti oli hyvä. Mattilan (1999, 33) mukaisesti osallistujan äänen tuomiseksi esille strukturoidussa kyselylomakkeessa kysyttävien asioiden, kysymysten muotoilun ja annettujen vaihtoehtojen olisi pitänyt kattaa riittävän laajasti tutkittavaa aihepiiriä. Kyselylomakkeen ongelmallisuus tuli esiin yhdessä palautteessa näin:

Tämä palautelomake voisi olla hieman yksityiskohtaisempi, esimerkiksi lisäämällä monivalintakysymyksiä. Esimerkiksi "Koulutuksen toteutustapa" ja "koulutuksen sisältö" ovat todella suuria kokonaisuuksia, ja tuntuu kummalliselta arvioida esim. koko toteutustapaa yhdellä palluralla. (Työnhaun verkkovalmennuksen palaute 6.6.2012.)

Verkkovalmennuksen sisältö sai hyvän keskiarvon 4,1. Kahdessa vastauksessa tuli esiin valmennuksen sisällön vastaamattomuus TE-toimiston lähettämää markkinointikirjeeseen, jossa kerrottiin valmennuksen olleen tarkoitettu ensisijaisesti vastavalmistuneille, työuran alkuvaiheessa oleville korkeakoulututkinnon suorittaneille työnhakijoille. Koulutuspalvelun tuottajan omassa esitteessä ei ollut mainintaa kohderyhmästä. Näistä tietojen ristiriitaisuudesta ovat esimerkkinä palautteet:

Saisi olla enemmän esimerkkejä akateemisilta aloilta (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 27.6.2012).

Olisin kaivannut valmennukseen enemmän esimerkkejä korkeakouluteuille (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 24.6.2012).

Valmennusohjelma sisälsi vahvuudeksi mainitun osion työttömyyden psykosomaattisesta vaikutuksesta. Tästä on esimerkkinä vastaus:

Oli hienoa, että videoilla käsiteltiin myös työttömyyden ja työnhaun vaikutuksia tunteisiin ja itsetuntoon ja -arvostukseen. Omalla kohdallani työnhaun vaikeudet ovat paljolti liittyneet huonoon itsetuntoon, työhaun teknisten elementtien lisäksi. (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 6.6.2012.)

Työnhakuvalmennuksen tavoite oli vahvistaa selviytymisvoimavaroja ja auttaa kestämään työttömyyden aiheuttamaa ahdistusta sekä tukea onnistumisen kokemusten hankkimista. Tapanisen (2000, 30) mukaan henkisiä voimavaroja tarvitaan työnhakusuunnitelmien rakentamiseksi muutoin epävarmassa maailmassa. Ojalan ja Uutelan (1993, 52) mukaan toistuvat epäonnistumiset voivat johtaa avuttomuuden lisääntymiseen ja lopulta yrittämisestä luopumiseen. Tätä kutsutaan opituksi avuttomuudeksi, jolloin yksilö menettää itseluottamuksen ja on passiivinen ja alistunut. Se voi johtaa pitkäaikaistyöttömyyteen ja syrjäytymiseen. Eeva Suokas (2009) kuvaa prosessia nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen maisteriopintojen kehittämishankkeensa raportissa näin:

Työnhakuprosesseilla näyttää olevan oma elämänsänsä. Aluksi hakemuksia lähetetään paljon ja innostuneena, mutta jos mitään ei tapahdutaan, esimerkiksi ei pääse edes työhaastatteluihin asti, innostus alkaa pikkuhiljaa hiipua, kunnes tulee tunne täydellisestä epäonnistumisesta. (Suokas 2009, 17.)

Aho ym. (2005, 13) Työttömät ja palvelutarve -tutkimuksen alustavien päätelmien mukaan lannistuminen ja passiivisuus työnhaussa ovat pitkäaikaistyöttömyyden seurausta eikä pitkäaikaistyöttömyyden syy. Tapanisen (2000, 30) mukaan henkisten voimavarojen heikentymisen ja passivoitumisen aikataulu on yksilöllinen.



”Verkkovalmennuksen vahvuudet” -kysymyksen vastauksissa tuli esiin monet verkossa tapahtuvan työskentelyn myönteiset puolet ajankäytön hallinnasta ja ohjaajan tärkeätä roolista asiantuntijana, kannustajana ja keskustelun käynnistäjänä sekä teknisestä toimivuudesta. Näistä ovat esimerkkinä vastaukset:

Asiantuntemus, helppo käyttöympäristö. (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 30.5.2012).

Verkkokurssi mahdollisti työskentelyn omaan tahtiin, joka on tärkeä seikka, kun työskentelee kurssin aikana. Tehtäviä pystyi myös pohtimaan ja pureksimaan omassa rauhassa, jolloin luova tauko tekstin työstämisen aikana paranti tuloksen laatua. (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 4.6.2012.)

Ohjaaja inspiroiva ja kannustava. Työpaikkailmoituksen purkaminen osiin, vaatimusten listaaminen ja kuinka aiot osoittaa kykysi. (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 5.6.2012.)

Verkkovuorovaikutukseen liittyvä epäsynkronisuus ei haitannut osallistujia, koska palautteiden mukaan ohjaaja kommentoi nopeasti. ”Verkkovalmennuksen heikkoudet” -kysymyksen vastauksista ilmenee, ettei tekninen toteutus mahdollistanut aikaisemmin tallennettuun tekstiin palaamisen. Se olisi ollut verkko-oppimisessa mainittu hyöty verrattuna lähiopetukseen. Palautteissa ilmenee myös ihmisen tarvitseman sosiaalisen kanssakäymisen suppeus, koska vuorovaikutus oli osallistujan ja ohjaajan välillä. Korhosen (2003) mukaan osallistujien välinen verkkokeskustelu olisi mahdollistanut ryhmäohjauksen hyödyt oppimis- ja tiedontuottamisen prosessissa sekä vertaiskokemusten ja -palautteiden saamiseksi. (Haavisto & Ala-Karvia 2010, 20.) Tästä on esimerkkinä vastaus:

Joissakin asioissa ryhmätyöskentely, keskustelu yms. olisi saattanut olla hyödyllistä (työnhaun verkkovalmennuksen palaute 4.6.2012).

Työnhaun verkkovalmennuksen osallistujan ensimmäisessä ohjauskeskustelussa samoin kuin työnhakuklubille osallistujan alkuhaastattelussa oli tarkoitus luoda myönteinen ohjaussuhde ja kartoittaa asiakkaan avuntarve ja odotukset sekä määritellä ohjauksen tavoite ja kesto. Näin Amundson (2005, 36) neuvoo tekemäänsäkin myönteisen ja

selkeästi määritellyn ohjaussuhteen luomiksi. Osallistujat pitivät tätä menettelyä hyvänä. Tästä on esimerkiksi vastaus:

Luulin aluksi, että puhelinkeskustelut kestäisivät maksimissaan 15 min., mutta oli hienoa kun kouluttajalla oli aikaa omistautua asialle ja ottaa selvää kurssilaisesta (Työhaun verkkovalmennuksen palaute 6.6.2012).

Amundsonin teoksessa *Aktiivinen ohjaus, opas uraohjauksen ammattilaiselle* (2005) todetaan, että tulevaisuuteen suuntautuvien vaihtoehtoisten selviytymiskeinoja etsimiseksi ensin on selkiytettävä yksilölliset tarpeet siitä, mihin ongelmaan ohjauksessa haetaan ratkaisuvaihtoehtoja. Pastulan (1992) ehdottaa käyttämään rajoitelauseita, joilla asiakas kuvaa ongelmaansa ja sen syytä. Human Resources Development Canada-organisaatiossa työskentelyssä Borgen ja Amundson (1996) ovat todenneet, että asiakkaiden avun ja ohjauksen tarve on työttömyyden neljässä eri ulottuvuudessa. He käyttävät ongelman määrittelyssä sosiodynaamiseen ohjaukseen kuuluvia karttoja ja metaforaa. Tässä tilanteessa he käyttävät Tiekartta-metaforaa kysymyksenä ”Mikä vaikeuttaa työllistymistäsi?” Työllistymisen tiellä tiesulut kuvaavat työttömyyden ulottuvuuksia eli neljää työhaussa kohdattavia haasteita ja vaikeuksia, joihin asiakas tarvitsee apua ja ohjausta. Tiekartta-metaforassa asiakkaiden avun ja ohjauksen tarpeet ovat uravaihtoehtojen selvittely ja päätöksen teko; ammatillisten tai yleisten valmiuksien parantaminen; työhaun menetelmät tai työpaikan säilyttämisessä tarpeelliset taidot. Kiertotie on reitti tietyn haasteen ja vaikeuden ohittamiseen. Työllistymisen tie ei ole lineaarinen, ja työnhakija voi joutua työstämään yhden tai useamman tiesulun ohittamista. Tiekartta-metaforan ensimmäinen tiesulku on epävarmuus asiakkaan valmiudesta koko ohjausprosessin aloittamisessa, jolloin jo kiertotielle pääsemiseksi tarvitaan tukea. Asiakkaan vapaaehtoinen tulo ohjaukseen on osoitus siitä, että hän on motivoitunut ratkaisun hakemiseen. (Amundson 2005, 37-39; 42.) Edellä mainitun metaforan mukaan ajateltuna kaikki työnhakuklubiin tai työhaun verkkovalmennukseen osallistujat olivat jo ensimmäisen tiesulun ohittaneet ja olivat työllistymisen tiellä rakentamassa kiertoteitä kohti työllistymistä tai kenties menossa kohti toisia ohitettavia työsulkuja.

Työhaun verkkovalmennus oli yksilöohjausta, jonka painotus oli oman osaamisen tunnistamisessa ja työhaun suunnitelman laatimisessa. Itsetuntemuksen lisäämiseksi valmennus sisälsi muutamia testejä ja minän kartoituksia. Katteluksen (2002, 23-24) mukaisesti yksilöllisten työhön liittyvien motivaation, kykyjen ja taipumuksien sekä mahdollisuuksien tiedostaminen oli tärkeää, koska niiden tunteminen antaa perustan ja ymmärrystä omista tärkeistä asioista itsensä toteuttamisyrittämissä. Palautteiden mukaan osallistujat olivat tyytyväisiä tähän osuuteen valmennuksesta. Itsetutkimuksen tuloksia oli helppo hyödyntää laadittaessa erityyppisiä työnhakuasiakirjoja. Tästä on esimerkkinä vastaus:

Valmennuksen aikana tuli tarkkaan mietittyä omia vahvuuksiaan ja osaamisiaan. Resume-muotoisen CV:n tekeminen oli uusi idea itselleni ja mielestäni hyvä harjoitus. Aion myös käyttää sitä työhakemuksia lähettäessäni. Valmennus oli myönteistä ja kannustavaa ja lisäsi luottavaisuutta omiin kykyihin etsiä ja hakea työtä. (verkkovalmennuksen palaute 19.6.2012.)

Kysymyksien, joissa tiedusteltiin työmarkkina-asemaa ennen verkkovalmennusta ja sen jälkeen, vastauksien perusteella totesin, että tilastollisesti kenenkään työmarkkina-asema ei muuttunut noin neljän viikon mittaisen verkkovalmennuksen aikana. ”Asema työmarkkina-asema verkkovalmennuksen päätyttyä” -vastauksissa oli yksi eräkatot. Sisällöllisesti yhden osallistujan tilanne muuttui tarvittaessa työhön kutsuttavasta työstä olevaksi. Kyseessä oli yhden vastaajan arvio työmarkkina-asemaastaan, joka saattoi olla työpaikan vaihtaminen toisen työnantajan palvelukseen tai saman työnantajan palveluksessa työmäärän lisääntyminen. Tai tapahtui kyselytutkimuksien vastauksille ominaisesti, että saman ihmisen myöhempi arvio oli erilainen kuin vastaavassa tilanteessa aikaisemmin.

Verkkovalmennuksen kohderyhmä oli ensisijaisesti työuran alussa olevat korkeakoulututkinnon suorittaneet työnhakijat. Akateeminen tutkinto ei takaa työtä niin kuin erään erittäin hyvillä arvosanoilla kaksi akateemista tutkintoa suorittaneen työttömän äiti kirjoitti huolestaansa maakuntalehteni mielipide sivulla keväällä 2013 (Ihminen tarvitsee työtä 2013). Korkeakoulutettujen määrä ja työttömyys ovat kasvaneet 2000-luvulla. (TEM 2011b, 4). Samaan aikaan julkisen sektorin työpaikat, joita varten aikoi-

naan korkeakoulujärjestelmä luotiin, ovat vähentyneet. Korkeakoulutettujen työmarkkinoilla ja rekrytoinnilla on omat erityispiirteensä. Teoksessa Ohjauksen uudet orientaatiot (2003) todetaan, että tietoyhteiskunta-teoriassa suoritettu ammatillinen tutkinto on vasta lisenssi työmarkkinoille, signaali yrityksien arvostamista asioista. Sen lisäksi korkeakoulutetut joutuvat usein keksimään työnsä, luomaan sille kysyntää sekä suorittamaan työn. Nykyaikaa nimitetään tarjouskilpailun yhteiskunnaksi, jossa työntekijän pitää tehdä itseään houkuttelevaksi organisaatioille. Työntekijän on ansaittava oikeus työhön ja markkinoitava itseään aina uudestaan. (Julkunen 2003, 62-63; 66-67.)

Työpoliittisen aikakausikirjan 3/2011 artikkelin mukaan eri tutkimuksissa on todettu korkeakoulututkinnon suorittaneiden työmarkkinoille siirtymiseen vaikuttaa merkittävästi koulutusala. Erityisesti valmistumisen jälkeen kolmen ensimmäisen vuoden aikana vaikuttaa se, onko suoritettu tutkinto professio- vai generalistitutkinto. Profesiitutkintoon sisältyy jonkin ammatin kelpoisuus. Tästä esimerkkinä ovat professiututkinnot opettajan koulutus ja sairaanhoitaja AMK ja generalistitutkinnot yhteiskuntatieteiden maisteri ja tradenomi, AMK. Työuran alussa professiututkinnon suorittaneen on helpompi saada työtä kuin generalistin. Eniten työllistymistä vaikeuttaa alueellinen työmarkkinatilanne Joensuusta, Kuopiosta, Tampereelta ja Turusta valmistuneilla maistereilla. Helsingistä valmistuneilla työllistymiseen heijastuu alan työmarkkinatilanne. Tutkimusten mukaan oman koulutusalan työkokemus auttaa siirtymisessä valmistumisen jälkeen työelämään. (Tuominen & Rautopuro & Puhakka 2011, 6-7; 13; 17.) Toisen tutkimuksen mukaan kahden viimeisin opiskeluvuoden aikana työkokemusvuosi nosti valmistumisen jälkeistä työllisyyden todennäköisyyttä yliopisto-opiskelijoilla 3-5 prosentilla ja amk-opiskelijoilla 5-8 prosentilla. Työllistyvyyden näkökulmasta valmistumista ei kuitenkaan kannatta viivästyttää työssäkäynnin vuoksi, koska se heijastui negatiivisesti työn saantiin. (Karhunen ym. 2012, 26 -28.)

### 8.3 CV-netti -palvelun käytön tulokset

Julkisen työvoimapalvelun työnhakija-asiakkaan palveluprosessin mukaan jokaisella työnvälitys- ja yrityspalvelulinjan asiakkaalla tulee olla oma esittely julkaistuna CV-netti

-palvelussa. Se on yksi työllistymissuunnitelmaan sisällytettävistä työnhakija-asiakkaan vastuulla olevista toimista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a, 10–11.) Näin ollen asiakkaan näkökulmasta tämän palvelun käyttämiseen liittyy lainsäädännöllistä velvoittavuutta. Sitä ei kuitenkaan suoraan kritisoitu palautteista. CV-netti -palvelun taustalla on Suomen hallituksen sitoutuminen Euroopan yhteisön perustamissopimukseen. Julkisten palvelujen sähköistämisestä on sovittu EU:n Tietoyhteiskuntaohjelmassa. Yksi sähköistettävistä helppopääsyisistä, kansalaisille suunnatuista julkisista viranomaispalveluista on työvoimatoimistojen työpaikkailmoitukset ja -hakupalvelut. (Euroopan komissio 2002, 15.) CV-netti -palvelu on nopea työnantajien ja työnhakijoiden kohtaamisen areena (Työ- ja elinkeinotoimistot 2011).

Työnhakuklubin asiakaspalautteen antajista 80 % oli julkaissut oman esittelyn CV-netti -palvelussa ja verkkovalmennukseen osallistujien palautteiden mukaan 50 %. Molempien aineistojen vastauksissa oli mainintoja aikomuksista oman esittelyn julkaisemiseksi CV-netissä. Verkkovalmennuksen palautteessa se oli yksi vastausvaihtoehto. Työnhakuklubin palautteessa avoimien kysymyksien vastauksissa oli aikomukseksi katsottavia mainintoja senhetkisen oman esittelyn julkaisemattomuuden perusteluna. Mielestäni aikomisen voisi rinnastaa samantyyppiseksi kuin yrittämisen. Lähteenmaan (2010, 57) mukaan yrittämisen voidaan katsoa koostuvan kahdesta vastakkaisen suunnan mahdollisuudesta: halusta ja kyvystä toteuttaa aiottu suunnitelma ja toisaalta halusta mutta epävarmuudesta kyvykkyyteen toteuttaa aiottu suunnitelma. Työnhakuvalmennuksella tuettiin kykyä ja motivoitiin halua, koska se on yksi keino saada työtä ja työllistyä. Tilastollista tietoa ei ole käytettävissä kuinka moni osallistuja toteutti aikomuksensa ja julkaisi esittelynsä.

Oman esittelyn julkaiseminen CV-netti -palvelussa katsotaan lisäävän työllistymismahdollisuuksia. Palvelun käyttämisellä voi saada yhteydenottoja sellaisilta työnantajilta, jotka eivät julkaise tietoa avoimesta työpaikasta missään tiedonvälityskanavassa. Tai yhteydenottoja työnantajilta, joilta työnhakija itse ei ole kysynyt tai hakenut työtä. Palautteen mukaan tämän oli kokenut ainakin yksi työnhakuvalmennukseen osallistunut oman esittelynsä julkaisija. Osallistuja kuvaa tilannetta näin:

Minulle soitettiin molliin jättämästäni työ ilmoituksesta, että jos voisin tulla työhaastatteluun vaan päivä sen jälkeen kun tein cv netin (työnhakuklubin palaute 14.6.2012.)

Käsitykseni mukaan edellä oleva teksti kuvasi tilannetta, jossa julkaisija oli kohdannut positiivisen yllätyksen: odottamattoman sattuman, jolloin elämä voi kääntyä hetkessä pääläelleen. Se viittaa myös Banduran (1982) teoriaan elämänkulkuun vaikuttavasta sattumasta (engl. chance encounters). Tästä teoriasta ovat Mitchell, Levin ja Krumholtz (1999) johtaneet suunnitellun sattuman -teoria (engl. planned happenstance), joka korostaa uteliaisuutta, yrittämistä, optimismia ja oman toiminnan merkitystä tilaisuuteen tarttumisessa. Omalla aktiivisella toiminnalla voi luoda mahdollisuuksia työpaikan löytymiseksi, koska oma toiminta pohjustaa sattuman tapahtumista. Tuomisen tutkimuksen tilastollisen aineiston mukaan Joensuun yliopistosta vuosina 2003-2006 vastavalmistuneista maistereista (n=1681) 42 % piti sattumaa merkittävänä tekijänä työllistymiselleen. Sen osuus oli suurempi kuin vastaajien arvioinnit opintomenestyksen (33 %) tai tutkimusmenetelmien hallinnan (14 %) merkityksestä. Sattuman merkityksellisyyden arvioijille oli yhteistä virittäytyminen työnhakuun. Tutkija kuitenkin väitti, että puhtaan sattuman merkitys oli pienempi niin kuin muiden tekemissä tutkimuksissa oli todettu. Hän totesi suunnitellun sattuman olevan yksi reitti työelämään. (Tuominen 2012, 11-12; 18-19.)

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella työnhakuvalmennukseen osallistuneiden asiakaspalautteita ja arvioida asiakastyytyväisyyttä kahden aineiston perusteella. Tutkimuksen aikana totesin, että asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa ratkaisevasti vuorovaikutuksen aikaiset tapahtumat ja lisäksi Kaarina Mönkkösen (2007) jäsentämät dialogisen asiakastyön vuorovaikutuksen viisi tasoa johtopäätöksiini.

Kahdesta erimuotoisista työnhakuvalmennuksista annettujen palautteiden perusteella asiakkaiden kokemukset kummankin valmennusmuodon palvelun kokonaislaadusta olivat hyvät. Kumpaankin työnhakuvalmennukseen osallistujat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Työnhakuklubilla ryhmäohjaukseen osallistuneet olivat hieman tyytyväisempiä kuin yksilöllisen verkkovalmennuksen osallistujat. Verkkovalmennuksessa palvelun kokonaislaatua heikensi tekniseen laatuun kuuluvat elementit. Palautteissa tuli esiin työnhakuvalmennuksen tarpeellisuus. Asiakaspalautteissa ei kysytty mielipidettä, mikä olisi ollut se työnhakuvalmennuksen järjestämisen muoto, johon palautteen antaja olisi kaikista mieluiten osallistunut. Työnhakuklubin yksi osallistuja ilmoitti olleen kiinnostunut verkkovalmennukseen. Verkkovalmennettavien palautteissa yksi osallistuja katsoi, että ryhmäkeskustelu olisi ollut hyödyllistä.

Yksi julkisena työvoimapalveluna järjestetyn työnhakuvalmennuksen ja sitä työnhakijoille tarjoamisen tavoite oli työllistymisen edistäminen, jotta työnhakija-asiakkaat siirtyisivät työmarkkinoille ja pysyisivät siellä. Tutkimani aineistojen osalta työllistävyys näkökulmasta valmennuksen vaikutus oli vähäinen. Muiden tutkimusten mukaan tämä on yleistä. Positiivisia tuloksia on saatu seurantatutkimuksista. Palautteiden mukaan yhden verkkovalmennettavan työmarkkina-asema muuttui osa-aikaisesta työtä työssä olevaksi. Verkkovalmennuksen yksikkökadon vuoksi ei ollut tietoa neljän osallistujan työmarkkina-aseman mahdollisista muutoksista. Työnhakuklubin palautteessa sitä ei tiedusteltutyömarkkina-asemaan liittyviä tosiseikkoja.

Kysymykseen palvelun vaikutuksesta työnhakuun ja työllistymiseen moni palautteen antaja ilmoitti aktivoituneensa työnhaussa, jota voidaan pitää ohjaustoiminnan näkökulmasta vaikuttavuutena. Onnismaan (2007, 123) mukaan ohjauksen vaikuttavuus

voi ilmetä lyhyellä tai pitkällä aikavälillä ja erilaisina vaikutuksina. Aktivoitumiseen liittyi myös valmennuksessa erimuotoisten työnhakuasiakirjojen laadinta ja niiden käyttö työhaussa. Työnantajilta tulleiden palautteiden mukaan työnhakuvalmennuksissa opittu työnhakuasiakirjojen asettelun hallitseminen ei vielä takaa sitä, että asiakirjat olisivat rekrytoijan näkökulmasta sisällöllisesti hyvin laadittuja ja työnhakijat kiinnostavia haastatteluun kutsuttavina. Oman näkemykseni mukaan työnhakuasiakirjojen laativan yksilön kannalta jo asiakirjojen asettelun hallinta loi osaltaan itsevarmuuden tunnetta ja poisti hakupapereiden kirjoittamisvaiheessa monta tuskan aihetta.

Tarkastellessani työnhakuvalmennuksista annettuja palautteita sosiodynaamisen ohjauksen näkökulmasta totesin, että osallistujat olivat hyvin tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen. Ohjaajat olivat asiantuntevia, innostavia ja kannustavia. He olivat antaneet inhimillistä läsnäoloa. Työnhakuklubin ja verkkovalmennuksen aikana oli saatu uusi tietoja ja taitoja sekä neuvoja ja ohjausta. Lisäksi työnhakuasiakirjojen laatiminen, haastattelutilanteiden harjoitteleminen ja minäkartoitukset sekä omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen kohottivat itsetuntemusta ja itseluottamus. Saamani käsitykseni mukaan työnhakuvalmennus lisäsi selviytymiseen tarvittavia voimavaroja. Antonovskyn kehittämässä coping-teoriassa selviytymisellä tarkoitetaan minän kykyä vastata tilanteiden vaatimuksiin minuus säilyttäen. Selviytymiseksi ja päämäärään pääsemiseksi ihmisellä tulee olla koherenssin tunnetta, jotka olivat ymmärrys, tahto ja kyky toimia epätyydyttävänä pidetyn elämäntilanteen muuttamiseksi aktiivisen toimintastrategian mukaan (Ojala & Uutela 1993, 50; 60.) Työnhakuvalmennus oli toimijuiden tukemista. Mönkkösen (2007, 143) mukaan voimaantumisen prosessi lähtee ihmisestä itsestään ja siihen vaikuttaa asiakas- tai ohjaussuhteessa työntekijän usko asiakkaan mahdollisuuksista.

Ohjaussuhteen luomiseksi oli tärkeä ohjattavan halukkuus lähteä mukaan ohjausprosessiin. Työhaun verkkovalmennukseen osallistujat olivat vapaaehtoisia. Huhtitoukokuussa 2012 Kuopion TE-toimisto lähetti sähköpostitse 147 markkinointiviestiä, joiden kohderyhmänä oli alle 40 -vuotiaat yliopistotutkinnon suorittaneita sekä 127 markkinointiviestiä, joiden kohderyhmänä oli alle 30-vuotiaat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita työnhakijoita.. Osa sai ehkä viestin kahteen kertaan. (Hannu Litja henkilökohtaisen tiedonanto 4.5.2012.) Osallistujiksi ilmoittautui 20 työnhakijaa.



Ammatillisen perustutkinnon suorittaneiden nuorten kanssa keskusteltiin osallistumisen ajankohdasta, johon nuorella oli mahdollisuus vaikuttaa, jos oli useita alkavia työnhakuklubin aloitusryhmiä tarjolla. Mönkkösen teoksen Vuorovaikutus, Dialoginen asiakastyön (2007) näkökulmasta TE-toimiston virkailijan ja asiakkaan välistä sosiaalista vuorovaikutusta voidaan tarkastella toimintana sosiaalisen vuorovaikutuksen eri tasoina, jossa kumpikin osapuoli suhteuttavat toimintansa toisen toimintaan tiedostaen suhteen luonteen. Mönkköstä (2007, 112) mukaillen työnhakuklubiin osallistumisen suhteen virkailija saattoi käyttää sosiaalisen vaikuttamisen tasolla yksipuolisesti valtaa ja määräsi nuoren osallistumaan työnhakuvalmennukseen, jolloin nuoren rooliksi jäi myötäily. Tästä saattoi seurata työnhakuklubilla osallistujan ja ammattitaitoisen ohjaajan pyrkimyksistä huolimatta Mönkköstä (2007, 110) mukaillen tilanteessa olo. Tässä sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolla kumpikin osapuoli tiesi olevansa ohjaussuhteessa, mutta kumpikaan ei asettunut lopulta suhteeseen vakavasti. Ohjauksen näkökulmasta se oli resurssien hyödytöntä käyttöä, ja josta saattoi olla asiakastyytyväisyyden näkökulmasta seurauksena asiakaspalautteen antamattomuus. Toisenlainen lopputulos saattoi mahdollistua ohjaajan toiminnalla ja ryhmä myötävaikutuksella, jolloin vuorovaikutuksen taso nousi yhteistyöksi tai yhteistoiminnaksi (Mönkkönen 2007, 118-123), jolloin tyytyväinen osallistuja antoi mielellään palautteen tai koki neutraaliksi, eikä antanut palautetta.

Osallistujien antamissa palautteissa ei ilmennyt joidenkin muiden tutkimusten tapaan kansalaisten yleistä kriittisyyttä julkisen toimijan järjestämästä palvelusta. Työnhakuklubin yhdessä palautteessa esitettiin kritiikkiä julkisen vallan aloitteellisuudesta palveluun osallistumisesta siltä osin, mikä oli TE-toimiston määrittelemä riittävä osallistumispäivien lukumäärä työnhakuvalmennuksen suorittamiseksi. Negatiivisia arvioita ei esitetty osallistumisen – pikemminkin osallistumattomuuden – vaikutuksesta työttömyysturvaan. Pohjois-Savon ELY-keskus osti työnhakuvalmennukset koulutuspalvelujen markkinoilta, joten ohjaajat eivät olleet TE-toimiston palveluksessa. Näin ollen ohjaajilla ei ollut virkamiehen asemaa eikä mahdollisia velvoitteita osallistujien toiminnan suhteen. Ohjaajat pystyivät tuomaan esiin roolinsa TE-toimiston ulkopuolisena toimijana vaikka työhallinto oli palvelun maksaja ja, palveluun osallistumisesta sopija sekä työnhakuklubin tapaamiset olivat TE-toimiston tiloissa. Ammattitaitoisilla työn-

hakuvalmennuksien ohjaajilla oli mahdollisuus vaikuttaa omalla toiminnallaan, käyttäytymisellään ja viestinnällään osallistujien kriittisyyteen julkiseen työvoimapalveluun liittyvästä työnhakijan palvelusta, jota voisi Vanhalakka-Ruohon ja Juutilaisen (2003, 118) mukaisesti määritellä pakottavaksi ja kontrolloivaksi institutionaaliseksi toiminnaksi, johon sisältyy kansalaisen näkökulmasta velvoittavuutta. Näin ainakin voi ajatella työnhakuklubiin osallistumista julkisen työvoimapalvelulain ja työttömyysturvalain näkökulmasta. Toisaalta ostopalvelussa ohjaajan riippumattomuus työvoimapalveluja tuottavasta ja osittain työttömyysturvan saamisen ehtoja valvovasta viranomaisesta saattoi edistää yksilö- ja ryhmäohjaussuhteita ja nostaa sosiaalisen vuorovaikutuksen tasoa sekä lisätä palautteiden määrää ja asiakastyytyväisyyttä.

Kriittisenä tutkijana ja eri tutkimuksissa todetun länsimaisen ns. tyytyväisyyskulttuurin (Mattila 1999, 31) vuoksi pohdin, mitä kaikkea palautteissa mainittu aktivoituminen työnhakuun saattoi merkitä. Se tietenkin tarkoitti ensisijaisesti aktivoitumista, mutta kokemukseni mukaan me ihmiset pystymme kertomaan opituista asioista, kuin esimerkiksi aktiivisen työnhakumenetelmistä, mutta joissain tilanteissa emme vie käytännön tasolle opittuja asioita. Lyhyesti sanottuna ihminen toimii toisin kuin sanoo toimivansa. Tätä tietämisen ja toiminnan välistä eroa Argysis ja Schön (1978) nimittävät toiminnan teoriassa julki- ja käyttöteorian ristiriidaksi. Julkiteoriat ovat tietämisen tasolla sanoin ilmaisuja, joiden mukaan ihmiset uskovat, väittävät tai luulevat toimivansa. Käyttöteorian tasolla toimintaa kuitenkin liittyy paljon tiedostamattomia vaikuttimia ja heikosti tietoisesti jäsennehtyä toimintaa. Ihmisen toimii ongelmatilanteissa käyttöteorian mukaan. (Järvinen & Koivisto & Poikela 2002, 87.) Toimintaa, jossa puhutaan toisin kuin toimitaan, Mönkkönen (2007, 117) kuvaa sosiaalisena vuorovaikutuksena suhdetta pelisuhteeksi. Suhteessa toinen osapuoli pelaa puhumalla asioista, joilla tietää olevan vaikutusta, mutta ei henkilökohtaista merkitystä. Näiden teorioiden perusteella ja palauteteksteistä huolimatta työnhakuaktiivisuus saattoi jäädä alhaiselle tasolle, eikä muuttunut ryhmä- tai yksilöohjauksen aikana tai jälkeen.

Latomaan (2011, 26) määritelmää mukaillen pedagogisella kentällä työnhakuvalmennus oli ohjauksena yleispedagogiikkaa, jonka yhtenä tehtävä oli tunnistaa vaativamman tuen tarve. Kokemukseni mukaan ostopalveluna hankittuun TE-toimiston ulko-

puolisten toimijan tuottamaan palveluun liittyi heikkoutena se, että tieto osallistujien tilanteesta tai palvelun tarpeesta ei aina välittynyt TE-toimistoon. Ohjaaja ja osallistuja keskustelivat osallistujan elämäntilanteesta tai muista vaikeuksista luottamuksellisesti korkean sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolla – Mönkköstä (2007, 109) mukaillen yhteistyössä tai yhteistoiminnassa – ja osallistujan harkintaan jäi tiedon esille ottaminen TE-toimistossa, jos ratkaisua ei löytynyt. Jos/kun osallistuja ei ottanut ongelmaansa esille TE-toimistossa, saattoi sillä olla kahdenlaisia seurauksia: hän ei saanut tarvitsemaansa palvelua tai työttömyyden jatkuessa hänelle saatettiin tarjota seuraavaksi sellaista palvelua, josta hän ei hyödy. Mielestäni tämä oli nykyisellä tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden aikakaudella henkilö- ja taloudellisten resurssien tuhlausta. Tältä osin tiedonkulun heikkous oli silloin vähäisempää, kun TE-toimisto järjesti itse virkatyönä työnhakuvalmennukset.

Annettujen palautteiden perusteella osallistujat olivat tyytyväisiä työnhaun neuvonta- ja ohjauspalveluun aikana saamaansa ohjaukseen, ja he kokivat valmennuksen tarpeelliseksi. Tutkimukseni johtopäätös oli, että työnhakuvalmennusta kannattaa järjestää ja tarjota julkisena työvoimapalveluna työnhakija-asiakkaille yksilö- tai ryhmäohjauksena, työnhakuklubina tai verkkovalmennuksena. Kummallakin valmennusmuodolla on omat etunsa. Tärkeintä on vuorovaikutuksessa ohjaus ja ohjaajan toiminta. Korkeatasoisen asiakastyytyväisyyden tavoittelemiseksi valmennettavalla tulee olla oma halu osallistumiseen tai ainakin hänellä tulee olla jonkinlainen valinnanvapaus tai päätösvalta esimerkiksi aloittamis- tai osallistumispäivistä. Hyvin suunnitellussa ja ohjatussa työnhakuvalmennuksessa osallistujat saavat uusia tietoja ja taitoja, jotka vahvistavat itseluottamusta ja kyvykkyyttä selviytyä työnhakussa ja epätyytyttävässä työttömyyden elämäntilanteessa. Teknisten laitteiden tulee olla kunnossa sekä verkkooppimisympäristö testattuna toimivaksi ja käyttäjää opastavaksi. Verkossa tapahtuvassa valmennukseen osallistuvalla tulee olla valmiudet tekstin tuottamiseen ja halu ilmaista itseä kirjallisesti ja ohjaajalla kyky luoda keskustelua ja oppimismotivaatiota. Verkkovalmennuksessa vuorovaikutukseen tarvitaan muutakin kuin kirjallista viestintää ohjattavan ja ohjaajan välillä. Mielellään myös osallistujien kesken sosiaalisen tuen, vertaistuen ja vertaispalautteen saamiseksi, jotta ei tarvitsisi kokea olevansa yksi ja ainoa työtä tarvitseva ihminen. Työnhakukeinona oman esittelyn julkaiseminen CV-

netti -palvelussa on hyvä liittää osaksi työnhakuvalmennusta, koska tarkastelemieni aineistojen perusteella keskimääräistä useammalla osallistujalla oli oman ilmoituksen mukaan oma esittely julkaistuna kuin yleensä työnhakija-asiakkailla. Työnhakuvalmennuksessa pystytään paremmin käymään asiaa läpi kuin TE-toimiston työnhakija-asiakkaiden vuoronumeropalvelun aikana.

Pohjois-Savon ELY-keskuksen ratkaisut työnhakuvalmennuksien hankkimisesta koulutetuille nuorille ja TE-toimiston tarkemmin sovitut joustavat menettelytavat koulutuspalvelun tuottajan kanssa sekä yksilöohjauksen sisällyttäminen ryhmäohjaukseen olivat perusteltuja Petri Koiviston (2010) väitöskirjan ja Tuunia Keräsen (2010) tutkimuksien näkökulmasta. Koiviston seurantatutkimuksessa työpajoissa annetuista työllistymisvalmiuksista hyötyivät kaikki kokeiluun osallistujat. On kuitenkin kustannustehokkaampaa tarjota ryhmämenetelmänä kohderyhmittäin ryhmän erityistarpeen huomioiden kuin koko ikäluokalle. Työllistymisvalmiuksia ja mielenterveyttä edistävät toimenpiteet järjestää heille, joilla ei ole riittävästi uravalmiuksia, ja jotka haluavat osallistua sekä kokevat sen sopivan elämäntilanteeseen ja joilla arvioidaan olevan masennusriskiä. (Koivisto 2010, 78.) Keräsen kyselytutkimuksen mukaan uusimaalaiset nuoret pitivät TE-toimiston parhaimpana palveluna sähköisiä palveluja ja toiseksi parhaimpana henkilökohtainen ohjausta ja tapaamisia virkailijan kanssa ja kolmanneksi opastusta omatoimiseen työnhakuun. Ryhmätilaisuudet olivat vähiten toivottuja lisäpalveluja. Eniten nuoret toivoivat henkilökohtaista ohjausta. (Keränen 2010, 44; 47-48.)

Keräsen ja Koiviston kaltaiset tutkimukset nuorten toiveista ja tarpeista olivat ilmeisesti tiedossa Nuorten yhteiskuntatakuun laajentamissuunnitelmien ja -päätöksien aikana, jolloin tarjottavia palveluja ja toimenpiteitä määriteltiin nuorten erilaisten palvelutarpeiden mukaisesti. Työnhakukoulutuksen lisäksi vuoden 2013 alusta alkaen TE-toimistojen nuorten palvelua vahvistetaan lisäämällä ammatinvalinta- ja uraohjausta määräaikaaisesti 60 henkilötyövuodella (TEM 2012c, 10). Toimintamenomäärärahaan ja muiden muodollisuuksien vuoksi Pohjois-Savoon annetuista määräaikaista tehtävistä täytettiin neljä maaliskuussa ja kolme asiantuntijaksi valittua aloitti työnsä huhtikuusta 2013. Määräaikaisen ammatinvalintapsykologin tehtävän täyttö on ollut usean vuoden ajan vaikeaa.

Nuorten yhteiskuntatakuun yksi resurssien kohdentamisen kohde oli korkeakoulutettujen nuorten palveleminen. Aikaisemmin vuonna 1995 samaisen asiakasryhmän palvelemiseksi perustettiin valtakunnalliset korkeakouluneuvojen palvelut työhallintoon kaikille korkeakoulupaikkakunnille. Palvelun tavoitteena oli edistää valmistuvien opiskelijoiden sijoittumista työelämään ja ehkäistä akateemisten vastavalmistuneiden työttömyyden syntyä ja pitkittymistä. Vuosien saatossa korkeakouluneuvojat ovat jonnekin kadonneet. Syksyllä 2011 valtakunnallisia korkeakouluneuvoja oli enää kolmessa TE-toimistossa. (TEM 2012b, 16.) Työurani aikana samoin on käynyt 1990-luvulla työvoimatoimistoihin perustetuille kymmenille työnhakuvalmennuksen viroille. Virkoja perustettiin 90-luvun laman jälkeen nousukauden alkaessa, koska työnantajat totesivat, etteivät ihmiset enää hakeneet työtä. Vuosien aikana nämäkin tehtäväkuvat ovat muuttuneet ja nyt työnhakuvalmennusta ostetaan. Monessa toimistossa työnhakuvalmennukset ostetaan Nuorten yhteiskuntatakuun vuoksi vain koulutetuille nuorille. Yhteiskuntatakuun piiriin kuulumattomat muut asiakkaat, jotka ovat suuntautumassa palvelulinja-ajattelun mukaan suoraa työmarkkinoille, saavat etsiä työnhakuvalmennuspalvelua muualta. Esimerkiksi työttömyyskassat ja ammattijärjestöt tarjoavat tätä palvelua jäsenilleen.

Voidaan kyseenalaistaa Nuorten yhteiskuntatakuun merkitys nuoren syrjäytymisen ehkäisemisessä. Edellä mainittujen tehtäväkuvien muuttumisen lisäksi viime vuosina kaikissa TE-toimistoissa on vakinaisia virkoja lakkautettu määrärahojen riittämättömyyden vuoksi. Taustalla on hallitusohjelman mukainen julkisten palvelujen karsiminen. Ensin Tuottavuus-ohjelma vähensi suoraa henkilötyövuosia ja nyt Vaikuttavuus ja tuottavuus-ohjelma VATU vähentää määrärahoja, joilla myös virkamiesten palkat maksetaan. Nuorten yhteiskuntatakuu alkaessa vuonna 2005 oli Pohjois-Savon työvoimatoimistossa 178 tehtävää. Huhtikuussa 2013 oli enää 134 tehtävää. (Hannu Litja henkilökohtainen tiedonanto 5.4.2013.) Tietojeni mukaan Pohjois-Savon henkilöstön vähentämisen tavoitelukuna on vuonna 2015 noin 120 vakituista virkailijaa. Vuoden 2005 vuositilaston taulukon 5 mukaan Pohjois-Savossa oli 44148 työnhakijaa (Työministeriö 2006, 5). Vuoden 2012 vuositilaston mukaan oli 38030 työnhakija (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 5).

## 10 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tutkimuksien luotettavuuden varmistamiseksi asiakaspalautteet pyydettiin tuoreiden asiointikokemusten jälkeen työnhakuvalmennuksen päättämisen yhdessä. Tämä oli tärkeää, koska myöhemmässä vaiheessa vastaukset olisivat saattaneet vääristyä. Vuorelan (1988) tutkimuksen mukaan kokemukset muokkautuvat asenteiden sekä persoonallisen kokemusten käsittelytavan ja vastaamistavan vaikutuksista. (Mattila 1999, 40.) Tutkimukseni luotettavuuteen vaikutti vastaamatta jättäminen erityisesti työnhakuklubin osalta. Työnhakuklubin palautteiden yksikkökato oli 54,84 % ja verkkovalmennuksessa 20 %. Kohtasen (1997) mukaan 1990-luvulla työvoimatoimiston palvelujen tutkimuksissa yksikkökato oli 44–59 %, kun kysely oli tehty välittömästi palvelupahtuman jälkeen (Mattila 1999, 51). Tämän tutkimuksen aineistona olleet palautekyselyt eivät olleet laajoja ja vastaaminen oli pyritty tekemään vaivattomaksi. Työhuakuvalmennuksien asiakaspalautteiden keräämiseksi tarjottiin käyttöön työhuahaluklubin Internet-yhteydelliset tietokoneet, ja työhuahun verkkovalmennukseen osallistujillahan oli kotona tarvittavat laitteet ja yhteydet. Kummankin ryhmän loppukeskustelussa ohjaaja antoi linkki Webropol-ohjelmaan ja pyysi vastaamaan mahdollisimman pian. Tällä tavoin mitä ilmeisimmin pyrittiin vaikuttamaan myönteisesti kyselyn osallistumishalukkuuteen ja vastausprosenttiin sekä luotettavuuteen. Soelling ja Newellin (1983) mukaan saadaan kerättyä täydellisempi aineisto ja vastaajat ovat tyytyväisempiä palveluun, kun kyselylomake annetaan henkilökohtaisesti ja vastausohjeet suullisesti. (Mattila 1999, 39-40.)

Työnhakuklubin osallistujat olivat taustatiedoiltaan melko samanlaisia, joten kadolla ei liene siltä osin ollut erityistä merkitystä tutkimuksen luotettavuuteen. Todennäköisesti vastaajat valikoituvat palvelukokemuksen perusteella. Dutkan (1994) ja Lumijärven (1994) tutkimusten mukaan palveluun tyytymättömät ja julkiseen hallintoon kriittisesti suhtautuvat jättävät vastaamatta lukuun ottamatta aktiivisia protestiosallistujia. (Mattila 1999, 52-53.) Työnhakuklubin palautteissa oli vain kerran alin arvosanan, jolla osallistuja arvio omaa osallistumisaktiivisuutta. Kahden palautteen arvosanojen keskiarvo oli alle kolme. Dutkan (1994) mukaan yritysmaailman asiakkaista noin 30 % pitää palvelua erinomaisena ja 70 % antaa kahden korkeimpaan arvosanaluokkaan kuuluvia

arviointeja. (Mattila 1999, 67.) Tutkimukseni aineistojen mukaan työnhakuklubin osallistujista 11 % antoi vastaavan korkeimman arvosanan erittäin hyvä ja 67 % antoi kahden ylimmät tason keskiarvot erittäin hyvä tai hyvä. Verkkovalmennuksen keskiarvot olivat tyydyttävä 37,5 % ja hyvä 62,50 %. Näin ollen päättelin, että tutkimuksen luotettavuutta heikensi työnhakuklubin palautteiden osalta vastauksien valikoituminen vastaamatta jättämisen vuoksi. Havaintoaineiston kato johtui siitä, että vastaamatta jättäneillä osallistujilla oli joko neutraali palvelukokemus tai he olivat tyytymättömiä palveluun, ehkä joku jopa kaikista kielteisimmin suhtautuva. Ja/tai vastaamatta jättäneet eivät pitäneet palautteen antamista itselleen tärkeänä.

Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä -oppaan (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010) mukaan tutkimuksen ja tutkijan eettisyyden tulee heijastua opinnäyteprosessiin. Eettisyys on ihmisten kunnioittamista, tasa-arvoista vuorovaikutusta ja oikeudenmukaisuuden korostamista sekä rakentavaa kriittisyyttä. Tutkimustyön eettisyyteen sisältyy rehellisyyden periaate aineiston kokoamisessa ja työstämisessä sekä lähteiden käytössä. Tutkijan etiikka näkyy lähdekritiikkinä ja sopimuksien noudattamisena. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 11-12.) Tutkimustani varten saadut asiakaspalautteaineistot olivat tutkimuksen näkökulmasta sekundaariaineistoa, joten niiden keräämisen eettisyyteen en pystynyt vaikuttamaan. Omalta osaltani noudatin tutkimuksen eettisyyden vaatimuksia. Tutkimusta varten minulla oli sopimus opinnäyteyhteistyöstä, jossa sitouduin tutkimusaineiston huolelliseen säilyttämiseen ja hävittämiseen sekä salassapitovelvollisuuteen. Tutkimusaineistoina käyttämissäni asiakaspalautteiden koonnit olivat anonyymejä, joten niistä ei voi vastaajat yksilöityä. En käyttänyt verkkovalmennuksen palautteissa ollutta paikkakuntatietoa raportoinnissa estäen vastaajien paljastumisen. Merkitsin käyttämäni lähteet ja pyrin tutkimaan aineistoja kriittisesti ja raportoimaan aineistoa laajasti niin kuin Tutki ja Kirjoita -teoksessa neuvotaan (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 26.)

## 11 POHDINTAA TUTKIMUKSEN JÄLKEEN

Opinnäytetyön aikana sain paljon tietoa ja monesta näkökulmasta palvelusta ja palvelun laadusta sekä julkisen toimijan palvelusta; asiakastytytyvyydestä ja sen mittaamiseksi sekä ohjauksesta tutustuessani eri tutkimuksiin ja kirjallisuuteen. Ammatillisuuden kehittyminen lienee yksi tärkeimmistä aikuisena opiskelun ja opinnäytetyön tavoitteista. Stenström, Laine ja Valkosta (2004, 112) lainaten työkokemuksen tuoma kontekstisidonnainen käytännön informaalitieto sai tuekseen formaalista teoreettista tietoa, joka mahdollisesti voi oman toimintani tietoisien ja kriittisten tarkastelun ja arvioinnin avulla jalostua asiantuntijuudeksi. Kerron seuraavaksi kaksi opinnäytetyöhön liittyvää omaa ymmärrystäni laajentanutta asiaa.

TE-toimiston asiakaspalvelijana olen tarjonnut asiakkaille työnhakuvalmennusta ikään kuin henkisinä eväinä työmarkkinoille hakeutumisessa. Kokemukseni mukaan ammatitutkinnon suorittaneet nuoret lähtevät toimintaan mukaan, jos töitä ei ole tiedossa, ja kun vaan kalenterista löytyy sopiva ajankohta. Ammatillisella perustutkinnolla työn saanti on siinä mielessä helppoa – jos töitä yleensä on – koska tutkinnot ja siihen liittyvät ammatit tunnetaan työmarkkinoilla. Toisin on generalistitutkinnon suorittaneilla maistereilla tai ammattikorkeakoulutetuilla. Eri tutkimusten mukaan generalisti kohtaa työllistymisvaikeuksia muilta aloilta valmistuneita useammin. Työnantajilla ei ole kuvaa suoritetusta koulutuksesta eikä generalisti osaa markkinoida omaa osaamistaan työnantajille. (Rouhelo 2006, 122.) Tilanne on ongelmallinen silloin, kun työnhakija kokee TE-toimiston tarjoaman palvelun, esimerkiksi työnhakuvalmennuksen, olevan Lähteenmaata (2010, 61-61) lainaten kyvykkyyden kyseenalaistamista. Silloin toimijuutta tukevaksi tarkoitettu palvelu ei tue työnhakijan aktiivista toimintaa. Asiakas saattaa pitää palvelun tarjoamista ja koko palvelua loukkaavana. Näin saattaa kokea sellainen asiakas, jolla on vahva tahto ja toimintaa saada työtä ja varsinkin korkeasti koulutettu, joka jo häpeää työttömyyttään. Mielestäni tämä selittää korkeakoulututkinnon suorittaneiden vähäisen osallistumishalukkuuden työnhaun verkkovalmennukseen. Työnhakuvalmennus on kuitenkin enemmän kuin julkisista työvoimapalvelua ja aktiivista työvoimapolitiikkaa. Se on yksilöllistä oppimista osana EU:n koulutuspolitiik-



kaa, sekä Rosen (1995) mukaan elinikäistä ja elämänpituista oppimista ihannoivana aikakautena yksilön yhteiskunnallisesti vastuullinen teko. (Onnismaa 2003, 102.)

Toinen pohtimani seikka on työnhakijan ja kansalaisen kannalta tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen TE-palvelujen saanti. Kuviossa 11 kuvasin työnhakuvalmennuksen tukevan kansalaisen työnhakuprosessia ja samalla sen merkitystä yrityksen tai muun työnantajan rekrytointiprosessiin. TE-toimiston (1.1.2013 alkaen TE-palvelun) tarjoamat työnhakuvalmennukset rahoitetaan valtion talousarviosta. Aikaisemmin TE-toimiston virkatyönä hoitamat työnhakuvalmennukset ovat muuttuneet ostopalveluiksi. Tämä tarkoittaa kansalaisen palvelujen saamisen kannalta sitä, että vuosittain TE-toimistoissa odotetaan valtion budjetin toimintamäärärahajakoa tammikuun lopulle ennen kuin ryhdytään hankkimaan työnhakuvalmennusta uudelle kalenterivuodelle. Valtion hankintojen muotoseikkojen vuoksi kevät on pitkällä ennen kuin työnhakuvalmennuspalvelut ovat työnhakijoiden saatavissa. Tällä välillä aikaisemman koulutuspalvelun tuottajan kanssa sovitut joustavat käytännön katkeavat ja uuden koulutuspalvelun tuottajan kanssa on sovittava uudet/ uudelleen menettelyt. Jos koulutuspalveluja tuottava yritys ei vaihdu, vaihtuu usein kouluttaja; se persoona, jolla on tärkeä roolin ohjaus- ja ryhmätoiminnassa. Koulutuspalvelun tuottaja sitoo heti henkilöresurssinsa sinne, mistä saa uusia toimeksiantoja. Tai ammattitaitoinen kouluttaja ei odottele saako entiseltä työnantajalta (määräaikaista) työtä vaan vaihtaa itse työpaikkaa.

Ostopalveluissa on kyse Eräsaaren (2006) kritisoimasta julkisten palvelujen liberalisoinnista: siirtymistä byrokraattisista, standardoiduista palveluista kohti joustavia ja käyttäjäystävällisiä markkinoita. Siitä käytetään nimitystä New Public Management (NPM) eli managerialismi, joka on politikoiden uudenlainen tapa ajatella ja järjestää julkista hallintoa kysymättä mielipidettä palveluja käyttäviltä kansalaisilta. NPM:n peruseriaatteen mukaan yksityinen on julkista parempi. Se saattaa johtaa siihen, ettei kansalainen saa tarvitsemaansa palvelua, koska palvelun järjestämisestä ei ole jostain syystä sopimusta. (Eräsaari 2006, 88-99.) Esimerkiksi joulukuussa 2012 uudet nuoret työnhakijat pääsivät työnhakuvalmennukseen aikaisintaan vasta maaliskuussa 2013.

## LÄHTEET

- Aho, Simo; Virjo, Ilkka; Tyni, Päivi; Koponen, Hannu 2005. Työttömät ja palvelutarve. Työttömille kohdistetun kyselyn ja työnhakusuunnitelmien analyysin tuloksia. Työpoliittinen tutkimus 271. Helsinki: työministeriö
- Amundson, Norman E 2005. Aktiivinen Ohjaus Opas uraohjauksen ammattilaisille. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.
- Asetus julkisesta työvoimapalvelusta 2002/1344, 30.12.2002. Viitattu 30.8.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021344>
- Cimson Koulutuspalvelut Oy 2012a. Työnhakuklubi Palvelun toteuttamissuunnitelma. Tuloste tekijän hallussa.
- Cimson Koulutuspalvelut Oy 2012b. Työnhakuvalmennus verkossa. Esite. Tuloste tekijän hallussa.
- Cimson Koulutuspalvelut Oy 2012c. Asiakaspalaute Työnhakuvalmennus verkossa. Tuloste tekijän hallussa.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. 5., uudistettu laitos. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Eräsaari, Leena 2006. New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kellan tutkimustoimisto, 87-101.
- Erätuli, Matti; Leino, Jarkko; Yli-Luoma, Pertti 1994. Kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät ihmistieteissä. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Euroopan komissio 2002. Kohti tietoon perustuvaa Eurooppaa, Euroopan unioni ja tietoyhteiskunta. Muuttuva Eurooppa. Viitattu 20.3.2013. [http://ec.europa.eu/archives/publications/booklets/move/36/index\\_fi.htm](http://ec.europa.eu/archives/publications/booklets/move/36/index_fi.htm)
- Haapa-aho, Annukka 2012. Opiskelijoiden uraohjaus toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa – Kokemuksia koulutuskeskus Sedusta. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan YAMK opinnäytetyö. Viitattu 19.9.2012. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48034/Haapa-aho\\_Annukka.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48034/Haapa-aho_Annukka.pdf?sequence=1)

- Haavisto, Sirkka; Ala-Karvia, Ville 2010. Opettajan vuorovaikutustaidot lähi- ja verkko-opetuksessa. Tampereen ammattikorkeakoulu Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Kehittämishanke. Viitattu 31.8.2012.  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14488/Ala-Karvia\\_Ville.pdf.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14488/Ala-Karvia_Ville.pdf.pdf?sequence=1)
- Hagman, Helena 2009. Työnhakuryhmän suunnittelu ja toteutus akateemisille työnhakijoille. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, ammatillinen opettajakorkeakoulu. Opettajanpedagogiset opinnot. Kehittämishanke. Viitattu 30.8.2012.  
[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19868/jamk\\_1245839682\\_9.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19868/jamk_1245839682_9.pdf?sequence=1)
- Heikkilä, Kirsi 2006. Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen laitos. Väitöskirja.
- Heikkilä, Tarja 2004. Tilastollinen tutkimus. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Heikkilä, Tarja 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.–8. painos. Helsinki: Edita.
- Helakorpi, Seppo 2009. Osaaminen ja sen tunnistaminen työelämän ja koulutuksen yhteisenä haasteena. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu Osaaja.net 4.2009. Viitattu 19.2.2013.  
<http://www.uasjournal.fi/index.php/osaaja/article/view/1164/1053>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Ihminen tarvitsee työtä. 2013. Savon Sanomat 5.3.2013, 14.
- Julkunen, Raija 2003. Työelämä ohjauksen ympäristönä. Teoksessa Marjatta Lairio & Sauli Puukari (toim.) Ohjauksen uudet orientaatiot. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos. 55–70.
- Järvinen, Annikki; Koivisto, Tapio; Poikela, Esa 2002. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Helsinki: WSOY.
- Kalliola, Tiina; Kurki, Arja; Salmi, Marjaana; Tamminen-Vesterbacka, Tutta 2010. Matkalla ohjaajuuteen. Helsinki: Kirjapaja.

- Karhunen, Hannu; Hynninen, Sanna-Mari; Pehkonen, Jaakko 2012. Opiskeluaikainen työssäkäynti ja työmarkkinatilanne valmistumisen jälkeen: havaintoja rekisteriaineistoista. Työpoliittinen Aikakausikirja 55 (2), 3–29.
- Kattelus, Ritva 2002. Uran monet ulottuvuudet. Teoksessa Ritva Kattelus & Marika Tammeaid & Tom Jokinen (toim.) Uraopas omasta urastaan kiinnostuneille. Helsinki: Primacarrera, 20–46.
- Keränen, Tuunia 2010. Nuorten palvelukokemukset Uudenmaan ELY-keskuksen alueen TE-toimistoissa. Työpoliittinen aikakausikirja 53 (4), 43–50.
- Koivisto, Kari 2004. Oikea valinta, rekrytoinnin menetelmät. Helsinki: Yrityskirjat.
- Koivisto, Petri 2010. Preparing for working life: Effects of group counseling on adolescents' career development and mental health. People and work research reports 92. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2012/916, 28.12.2012. Viitattu 23.3.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=2012%2F916>
- Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002/1295, 30.12.2002. Viitattu 16.4.2013 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2002/20021295>.
- Lapinmäki, Ilpo 2008. Vuorovaikutus ja sosiaalisuus verkko-opinnoissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Kehittämishanke-raportti. Viitattu 31.8.2012. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19963/jamk\\_1220956276\\_4.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/19963/jamk_1220956276_4.pdf?sequence=1)
- Latomaa, Timo 2011. Mitä ohjaus on? Ohjaus pedagogisena toimintana. Kasvatus 42 (1), 46–57.
- Lehtonen, Jaakko 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Hanna-Leena Pesonen & Jaakko Lehtonen & Antero Toskala. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 59–132.
- Litja, Hannu 2012. Urakonsultti, Kuopion työ- ja elinkeinotoimisto. Kuopio. Sähköpostiviesti 4.5. Vastaanottajana Seija Pulkkinen. Tuloste tekijän hallussa.
- Litja, Hannu 2013. Henkilöstön edustaja Pohjois-Savon alueen TE-toimistojen palkkausjärjestelmän työryhmässä. Sähköpostiviesti 5.4. Vastaanottajana Seija Pulkkinen. Tuloste tekijän hallussa.

- Lähteenmaa, Jaana 2010. Nuoret työttömät ja taistelu toimijuudesta. Työpoliittinen aikakausikirja 53 (4), 51-63
- Matikainen, Janne 2004. Verkko – ohjauksen väline vain areena? Teoksessa Jussi Onnismaa & Heikki Pasanen & Timo Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3 Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-Kustannus, 125–139.
- Mattila, Hannu 1999. Lomakekysely asiakaspalautteen hankkimismenetelmänä. Esimerkkinä Kelan asiakaspalvelututkimus. KELA sosiaali- ja terveysturva tutkimuksia 48. Helsinki: Kansaneläkelaitos.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Ojala, Toini; Uutela, Antti 1993. Rakentava vuorovaikutus. Helsinki: WSOY.
- Onnismaa, Jussi 2003. Epävarmuuden paluu. Ohjauksen ja ohjausasiantuntijuuden muutos. Joensuun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja.
- Onnismaa, Jussi 2007. Ohjaus ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.
- Paajanen, Kirsti 2012. Ylitarkastaja, Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Kuopio. sähköpostiviesti 23.10. Vastaanottajana Seija Pulkkinen. Tuloste tekijän hallussa.
- Palosuo, Yrjö 2009. työllistymisen ja työllistämisen edellytykset. Tapaustutkimus työsuhteen muotoutumisesta pk-yrityksessä. Kuopion yliopisto. Sosiaalipoliitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Yhteiskuntatieteet. Väitöskirja.
- Peavy, R. Vance 2000. Ammatinvalinnan ja urasuunnittelun ohjaus postmodernina aikana. Teoksessa Jussi Onnismaa & Heikki Pasanen & Timo Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1 Ohjauksen lähestymistavat ja ohjaustutkimus. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–40.
- Peavy, R. Vance 2004. Sosiodynaaminen näkökulma ja ohjauksen käytäntö. Teoksessa Jussi Onnismaa & Heikki Pasanen & Timo Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3 Ohjaustyön välineet. Jyväskylä: PS-Kustannus, 16–49.
- Pesonen, Hanna-Leena 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Hanna-Leena Pesonen & Jaakko Lehtonen & Antero Toskala. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-Kustannus, 17–56.

- Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012a. Ryhmäpalvelun hankintasopimus POSELY/1507/05.13.08./2011. Sopimus nro R02/2012. Tuloste tekijän hallussa.
- Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012b. Ryhmäpalvelun hankintasopimus POSELY/501/05.13.08./2012. Sopimus nro R05/2012. Tuloste tekijän hallussa.
- Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012c. Asiakaspalaute Työnhaukklubi Kuopio. Tuloste tekijän hallussa.
- Rissanen, Tapio 2005. Hyvä Palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Rouhelo, Anne 2006. Akateemisten suorat ja polveilevat urapolut. Teoksessa Jarkko Mäkinen & Erkki Olkinuora & Risto Rinne & Asko Suikkanen (toim.) Elinikäisestä työstä elinikäiseen oppimiseen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 121-138.
- Ruponen, Ritva, Nummenmaa Anna Raija; Koivuluhta Merja 2000. Ryhmäohjaus muutoksen mahdollisuuden maisemana. Teoksessa Jussi Onnismäe & Heikki Pasanen & Timo Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 1. Jyväskylä: PS-Kustannus, 162–189.
- Räsänen, Heidi 2012. Kouluttaja, Cimson Koulutuspalvelut Oy. Kuopio. Henkilökohtainen tiedonanto 24.9. Tuloste tekijän hallussa.
- Sammasmaa, Riikka 2012. Kouluttaja, Cimson Koulutuspalvelut Oy. Kuopio. Henkilökohtainen tiedonanto 13.12.
- Stenström, Marja-Leena; Laine, Kati; Valkonen Sakari 2004. Ammattikorkeakoulusta valmistuneiden sijoittuminen työelämään. Teoksessa Päivi tynjälä & Jussi Välimäe & Mari Murtonen (toim.) Korkeakoulutus, oppiminen ja työelämä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 109-125.
- Suokas, Eeva 2009. Visio: Osaava työvoima. Akateemiset – matkalla työelämään. Tampereen yliopisto. Nuorisotyön ja nuorisotutkimuksen maisteriopinnot. Kehittämishanke. Viitattu 19.2.2013.  
[http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/nuorisotyöjanuorisotutkimus/tyoelama/keha/keha\\_suokas.pdf](http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/nuorisotyöjanuorisotutkimus/tyoelama/keha/keha_suokas.pdf)
- Tammeaid, Marika; Kattelus, Ritva 2002. Työnhaun taito ja tekniikka. Teoksessa Ritva Kattelus & Marika Tammeaid & Tom Jokinen (Toim.) Uraopas omasta urasta kiinnostuneille. Jyväskylä: Primacarrera, 47–77.

- Tapaninen, Antti 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Jussi Onnismaa & Heikki Pasanen & Timo Spangar (toim.) Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2 Ohjauksen toimintakentät. Jyväskylä: PS-kustannus, 24-33.
- Tuomaala, Juha 2010. Työnhakukoulutuksen vaikutuksen arviointi. Työpoliittinen tutkimus 222, tiivistelmä. Työministeriö. Viitattu 19.2.2013  
[http://www.mol.fi/mol/fi/06\\_tyoministerio/06\\_julkaisut/01\\_tutkimukset/02\\_19992000/tiivistelmat/tpt222tiivistelma.jsp](http://www.mol.fi/mol/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/01_tutkimukset/02_19992000/tiivistelmat/tpt222tiivistelma.jsp)
- Tuominen, Visa 2012. Sattuma työllistymisessä – maistereiden kokemuksia. Työpoliittinen aikakausikirja 55 (1), 11-20.
- Tuominen, Visa; Rautopuro, Juhani; Puhakka, Antero 2011. Maistereiden työllistymisvaikeudet. Työpoliittinen aikakausikirja 54 (3), 5–21.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön ohje nuorten yhteiskuntatakuusta TEM/1778/03.01.04/2010. Viitattu 19.9.2012.  
[http://www.finlex.fi/data/normit/36168-50739Ty\\_\\_\\_ja\\_elinkeinoministeri\\_n\\_o1832573281.pdf](http://www.finlex.fi/data/normit/36168-50739Ty___ja_elinkeinoministeri_n_o1832573281.pdf)
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a. Työnhakijan palveluprosessi. Ohje 15.6.2012. TEM/1405/00.03.01.02/2012. Viitattu 30.8.2012. Tuloste tekijän hallussa
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. Korkeasti koulutettujen palvelut – työryhmän loppuraportti. Viitattu 19.9.2012.  
[http://www.akava.fi/files/6640/Korkeasti\\_koulutettujen\\_palvelut\\_tyoryhman\\_loppuraportti\\_012012.pdf](http://www.akava.fi/files/6640/Korkeasti_koulutettujen_palvelut_tyoryhman_loppuraportti_012012.pdf)
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2012c. TEM raportteja 8/2012 Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. Viitattu 19.9.2012.  
[http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap\\_8\\_2012.pdf](http://www.tem.fi/files/32290/TEMrap_8_2012.pdf).
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Tilastotiedote 2. Viitattu 12.4.2013.  
[http://www.tem.fi/files/36276/2\\_Tilastotiedote\\_2013.pdf](http://www.tem.fi/files/36276/2_Tilastotiedote_2013.pdf)
- Työ- ja elinkeinotoimistot 2011. CV-tallennuspalvelu. Viitattu 23.3.2013.  
[https://asiointi.mol.fi/cvnetti/ohjeet\\_cvnetti\\_fi.htm#palvelunkuvaus](https://asiointi.mol.fi/cvnetti/ohjeet_cvnetti_fi.htm#palvelunkuvaus).
- Työministeriö 2006. Tilastotiedote 2. Viitattu 12.4.2012.  
[http://www.mol.fi/mol/fi/99\\_pdf/fi/06\\_tyoministerio/07\\_tilastot/03\\_Tilastojulkaisut/02\\_Vuosi/2\\_Tilastotiedote\\_2006.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/07_tilastot/03_Tilastojulkaisut/02_Vuosi/2_Tilastotiedote_2006.pdf)
- Valtioneuvosto 2011. Hallitusohjelman strateginen toimeenpanosuunnitelma. Kärkihankkeet ja vastuut. Valtioneuvoston periaatepäätös 5.10. Viitattu

19.9.2012. <http://valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/vn/hse-2011/fi.pdf>.

Vanhalakka-Ruoho, Marjatta; Juutilainen, Päivi-Katriina 2003. Ydinasiantuntijuutta ja yhteistyön kuvioita. Teoksessa Marjatta Lairio & Sauli Puukari (toim.) Ohjauksen uudet orientaatiot. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, 113–124.



## LIITE 1: Asiakaspalautelomake Työnhakuklubi Kuopio

Lähde: Pohjois-Savon ELY-keskus



### Asiakaspalaute Työnhakuklubi Kuopio

Parannamme laatua, seuraamme palvelun tuloksia!

Pyrimme jatkuvasti kehittämään palvelun laatua ja toimivuutta. Osallistujilta tuleva palaute on tässä kehittämistyössä avainasemassa. Ole hyvä ja arvioi kokemuksiasi työnhakuklubista ympäröimällä an vaihtoehtoista sopivin.

**1. Arvioi kokemuksiasi työnhakuklubista ja sen sisällöstä asteikolla 1-5 (1=huono, 5= erittäin hyvä) \***

	1	2	3
Käytetyt menetelmät (harjoitukset, tuki ja ohjaus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vetäjän asiantuntemus ja osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klubitoiminnan iImapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oma osallistumisaktiivisuutesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokonaisarvio työnhakuklubipalvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**2. Julkaisitko esittelysi CV-netissä? \***

- ☒ Kyllä  
☐ Ei

**3. Mikäli et julkaissut, niin miksi?**

Seuraava -->



Elinkeino-, liikenne- ja  
ympäristökeskus

## Asiakaspalaute Työnhakuklubi Kuopio

4. Mikä työnhakuklubipalvelussa oli hyvää?

---

5. Miten toimintaa tulisi mielestäsi kehittää?

---

6. Miten arvioit palvelun vaikuttaneen työnhakuusi ja työllistymiseesi?

---

7. Muut kommentit ja mielipiteet?

---

<-- Edellinen    Lähetä

Kiitos palautteestasi!

(Sivu 2 / 2)

## LIITE 2: Palautelomake Työhaun verkkovalmennus

Lähde: Cimson Koulutuspalvelut Oy

Työnhakuvalmennus

[« Paluu etusivulle](#)

### Palautelomake

**Yleisiä tietoja**

Paikkakunta:

Ohjattu vai ohjaamaton valmennus: ☐ ohjattu ☐ ohjaamaton

Ohjaajan nimi (mikäli ohjattu):

Asemani työmarkkinoilla valmennusta ennen (toissää, osa-aikatoissa, yrittää, koulutuksessa, työtön, muu):

**Palaute valmennuksesta**

	Huono	Välttävää	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
Koulutuksen toteutustapa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen sisältö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valmennuksen hyödyllisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkko-opettajien asiantuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkko-opettajien esitystapa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajan asiantuntemus (vain ohjatussa valmennuksessa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjaajan työskentelytapa (vain ohjatussa valmennuksessa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmän käytettävyyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmän tekninen toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Yleisarvosana valmennuksesta</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vahvuudet

Heikkoudet

Asemani työmarkkinoilla valmennuksen päätyttyä (toissää, osa-aikatoissa, yrittää, koulutuksessa, työtön, muu):

**Oletko laatinut ja julkaissut CV:n työvoimahallinnon [CV-netti](#) -palvelussa?**

☐ Olen laatinut ja julkaissut CV:ni palvelussa

☐ Olen laatinut CV:n palvelussa, ja aion julkaista sen pian

☐ En aio julkaista CV:tä palvelussa

Verkkokoulutusympäristön tekninen toteutus: RecIT Solutions Oy - [www.recit.fi](http://www.recit.fi)